

TRABAJO FINAL DE GRADO

“Los derechos de los consumidores y usuarios frente a las prácticas abusivas de parte de las Entidades Financieras”

Fallo: Corte Suprema de Justicia de la Nación “Asociación Civil Cruzada Cívica p/la Def. de. C. y USP c/ GPAT Compañía Financiera SA y otros s / sumarísimo” Resolución N°: 28880/2007/1/RH1, 29/04/2021

Alumno: Iván Benjamín Roca

Legajo: VABG120679

DNI N°:41.809.543

Temática: Grupos vulnerables y en contexto de vulnerabilidad

Tutor: Carlos Isidro Bustos

Método: Nota a Fallo

Año:2024



Sumario: I. Introducción - II. Aspectos procesales: a) Reconstrucción de la premisa fáctica, b) historia procesal, c) descripción de la decisión del tribunal - III. Análisis de la ratio decidendi de la sentencia - IV. Antecedentes doctrinarios y jurisprudenciales- V. Postura del autor. VI. Conclusión. - VII. Listado de referencias bibliográficas.

- **Introducción**

Los consumidores son considerados grupos vulnerables y en contexto de vulnerabilidad, por lo que, tienen protección jurídica dentro del marco legal de la Constitución Nacional en el artículo 42 y en la normativa de Defensa del Consumidor N° 24.240.

En este sentido, es necesario referir a la vulnerabilidad que es entendida como un estado de la persona que se encuentra inherente al riesgo ya sea de forma permanente, provisoria, individual y colectiva, es por ello que en las relaciones de consumo, la vulnerabilidad entre consumidores y proveedores es estructural, ya que, obedece a circunstancias sociológicas y no individuales, que busca traspasar de la idea de igualdad formal a la de igualdad de circunstancias (Barocelli, 2019).

Resulta interesante referir que las normas promueven de protección al consumidor y del usuario, aplicando uno de sus principios fundamentales, que es el in dubio pro consumidor, configurándose en caso de duda siempre estarse en la interpretación más favorable al consumidor o usuario (Sogari, 2021).

En base a lo expuesto, el fallo bajo análisis caratulado “Asociación Civil Cruzada Cívica p/la Def. de. C. y USP c/ GPAT Compañía Financiera SA y otros s / sumarísimo, por lo que encuentra relevancia en el papel que juega el tribunal sobre la protección de los derechos de los consumidores frente a las financieras, ya que involucra a la Asociación Civil Cruzada Cívica en defensa de los derechos de los consumidores contra una empresa financiera,

destacando las dinámicas de poder y la explotación potencial que pueden enfrentar estos frente a las transacciones financieras.

Además, se destaca el rol que ocupan las asociaciones en defensa de los consumidores respecto a la judicialización de los contratos de consumo, evitando de esta manera que, se usen prácticas abusivas por parte de las financieras.

Como se puede observar, del caso emerge un problema jurídico de tipo axiológico, que se origina como consecuencia de producirse una vulneración de los derechos de los consumidores tales como, trato digno, no discriminatorio y equitativo, que se encuentran garantizados en la constitución Nacional en su artículo 42 y la ley N°24.240 de Defensa del Consumidor, frente a las prácticas abusivas por parte de GPAT Compañía Financiera S.A., debido a un acuerdo que había sido homologado, es decir que, gira en torno a la potencial transgresión de los derechos de los consumidores.

- **Aspectos Procesales**
- **Premisa Fáctica**

La Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos, interpone un reclamo colectivo contra GPAT Compañía Financiera S.A. (GMAC anteriormente) y cinco aseguradoras, solicitando que se ajuste a los valores de mercado el precio de las primas de seguros de vida y del automotor que se exigían a los adquirentes de vehículos con financiación prendaria de GMAC, además solicita se restituya a los compradores la diferencia entre el valor de mercado de las primas de los seguros y los importes percibidos por las accionadas por esos conceptos en el marco de los contratos de prenda e intereses.

b) Historia procesal

La Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de los Consumidores y Usuarios llega a un acuerdo con la Compañía Financiera el cual fue homologado judicialmente, mediante el cual la financiera pactó devolver a sus clientes que hubiera suscriptos préstamos prendarios entre julio de 2004 y la fecha de homologación del acuerdo, la diferencia que existiera entre

la suma percibida en concepto de prima del seguro de vida y la alícuota que resulta de la Resolución SSN 35.678/11.

En relación al acuerdo tras la publicación de los edictos y habiendo transcurrido el plazo pactado, la actora solicitó a la financiera que informe sobre la marcha del acuerdo a actora pidió el dictado de medidas complementarias, argumentando que cierto número de clientes con contratos finiquitados se presentaron a reclamar sus créditos mientras que otros no lo hicieron.

Debido a la negativa de la financiera a emitir informes, la actora solicita medidas en cumplimiento del acuerdo transaccional, en primera instancia la cual fue rechazado.

Ante este rechazo, la actora apela la resolución, llegando a la Sala A de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, quien confirma el rechazo de las medidas al entender que la admisión de esas medidas importaría modificar el alcance de la sentencia homologatoria.

Además, juzgó que la actora aceptó las cláusulas referentes a la devolución de las diferencias por las primas de seguros percibidas por la demandada en los contratos vencidos y al modo de publicidad del acuerdo, entendiendo que no es causal para considerar una vulnerabilidad, puesto que, al haberse satisfecho la difusión pactada, dependía de los consumidores definir las diligencias pertinentes en defensa de sus intereses.

En relación a esa resolución, la parte actora interpone un recurso federal, que fue denegado, originando la queja. Por este motivo, la apelante plantea las medidas para identificar y notificar a los clientes que no se presentaron a reclamar las sumas de dinero reconocidas en el acuerdo, lo que implica una vulneración los derechos de propiedad, de defensa en juicio y de protección de los consumidores (arts. 17, 18 Y 42, CN).

- **Decisión del Tribunal**

Los jueces de la Corte Suprema, por voto mayoritario, hacen lugar al recurso de queja, por lo que declaran procedente el recurso extraordinario y dejan sin efecto la sentencia apelada, disponiendo, que se remitan los autos y se dicte un nuevo pronunciamiento con arreglo a lo dispuesto.

- ***Ratio Decidendi***

La suprema Corte Suprema de Justicia de la Nación, se expide sobre el recurso extraordinario votando de forma afirmativa en su mayoría los Dres. Lorenzetti, Maqueda y Rosatti, no así la Dra. Highton de Nolasco quien voto en disidencia.

Los jueces que votaron haciendo lugar al recurso extraordinario, en sus argumentos coinciden con el dictamen fiscal, que refirió que hubo una notable desproporción en la satisfacción de los créditos, y que el a “quo” evadió esa circunstancia mediante un excesivo ritualismo, negándose a alcanzar la concreción del valor justicia y salvaguardar la garantía de defensa en juicio.

Refieren además que, en lo referente a la existencia de cosa juzgada del acuerdo entre la financiera y los consumidores, cuando excede el valor formal de los límites de este instituto vas más allá de lo razonable, lo que resulta un menoscabo del artículo 18 de la Constitución Nacional.

Los magistrados, remarcan que la Constitución Nacional consagra expresamente el derecho de los consumidores y usuarios, a una información clara y precisa, que se encuentra regulada en la ley 24.240 de Defensa del Consumidor y en base a la protección de los intereses económicos, en el marco del su artículo 42 de la Constitución Nacional, es decir, que quienes son proveedores tienen el deber de información, especialmente en las relaciones de consumo, a los fines de que puedan incurrir en error. En este sentido la Carta Magna tiene por objeto tutelar a los más vulnerables en las relaciones de consumo equilibrando las asimetrías por parte de los agentes de mercado.

De acuerdo con lo dictaminado por el fiscal, los jueces son concordantes en relación lo manifestado respecto de que la homologación de un convenio colectivo alcanzado en el marco de una acción colectiva, y no de un reclamo individual, por lo que debe reconocerse el derecho al reintegro de las sumas primas de seguros de vida abonadas en demasía por los consumidores.

Es por ello que en base a lo referenciado los jueces hacen lugar al recurso extraordinario planteado por la actora, desestimando la resolución de anterior instancia, a excepción de la

Sra. Jueza de la Corte Highton de Nolasco quien declara inadmisibile el recurso en virtud del art. 280 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

IV. Antecedentes Doctrinarios y Jurisprudenciales

Para abordar el presente análisis, es necesario destacar que consumidores y usuarios son considerados grupos vulnerables o hipervulnerables, es decir que, son aquellos consumidores a los que la vulnerabilidad estructural de su condición de tales, se le suma otra, vinculada a su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o a otras circunstancias permanentes o transitorias (Müller, s/f).

Esta vulnerabilidad obliga al Estado a potenciar mecanismos protectorios, considerándose sujeto tutelado en el contexto del mercado adquiere bienes y servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus necesidades personales o familiares (Wajntraub, 2020). Asimismo, el sistema jurídico admite esa vulnerabilidad como presupuesto y sobre esa idea se estructura el sistema protectorio, por lo que, suele hablarse en la doctrina de vulnerabilidades de distinta índole ya sea económica, técnica, jurídica e informativa (Frustagli, 2019).

En Argentina la tutela legal, se encuentra bajo la normativa del artículo 42 de la Constitución Nacional y la ley 24.240 de Defensa del consumidor.

Por su parte, la Corte suprema de Justicia de la Nación ha señalado una tutela especial, que se ve reflejada en distritos separados de las leyes consumiles, como el artículo 8° de la Ley N° 24.240, que estipula que se tendrán por no convenientes "las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limitan la responsabilidad por datos", o en la reforma de la Carta Orgánica del Banco Central que aprobó el reglamento de "Protección de los usuarios de servicios financieros", (Werner, 2017). En este sentido, se puede mencionar el fallo "Padec C/Bankboston" del año 2017, como consecuencia de una acción colectiva iniciada por la asociación de consumidores PADEC, en este caso se consideraron no escritas las cláusulas abusivas de contratos bancarios que imponen al cliente un "cargo por mantenimiento de cuenta" en las cajas de ahorro que pueden consumir no solo la tasa de interés, sino el capital.

Cabe destacar que, el derecho de los consumidores y usuarios entiende que, las relaciones sociales que regula manifiestan una profunda y estructural asimetría entre sus partes, es decir, entre proveedores y consumidores (Maugeri, 2023).

En este sentido, es necesario, referir al deber de buena fe y de ejercicio de los derechos de manera regular, que consagra la ley N° 24.240, ya sea antes y durante y con posterioridad a la relación de consumo (Peral, 2019).

La referida norma trae consigo un aspecto importante en las relaciones de consumo. Este es el deber de informar al consumidor por parte de los proveedores de bienes y servicios, que tiene como base constitucional el artículo 42 de la Constitución Nacional. Asimismo en ella se dispone que los consumidores usuarios tienen derecho en la relación de consumo a una información adecuada y veraz, tiene una derivación en el art. 4 de la Ley 26.361 en cuanto establece que la información que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor debe ser "cierta, clara y detallada" y "proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión (Ferrer de Fernández, 2014).

Sin embargo, como surge del caso en cuestión el deber de información no fue debidamente cumplido por parte de las demandadas, por lo que la Corte considera se ha vulnerado este derecho.

Otro aspecto a considerar es que, cuando se trata de reclamos colectivos, tal como surge del caso bajo análisis, el amparo bajo las previsiones del artículo 43 de la constitución nacional, que refiere que cuando se trata de reclamos colectivos puede ser interpuesta por asociaciones que proteger consumidores, en forma conjunta bajo la premisa del artículo 42 (Lowenrosen, s/f).

Por otro lado, las financieras como proveedoras de bienes y servicios se encuentran encuadran en el artículo 2 de la ley de Defensa del consumidor, en el caso analizado las compañías financieras se encuentran insertas bajo ese artículo, siendo necesario señalara que corresponde a los sujetos que actúan como consumidores y/o usuarios y proveedores en el mercado financiero, cuando media una relación de consumo (Leturia y Gochicoa, 2020).

Resulta interesante hacer mención a un fallo en el marco de la relación de consumo este es el caso “Gutiérrez Estela Del Valle Y Otro C/ Banco Macro SA S/ Daños Y Perjuicios” de la Cámara en Lo Civil Y Comercial Común. Concepción, Tucumán, donde la sentencia no hace lugar al recurso de apelación incoado por el demandado, y en su mérito, confirma la sentencia que declaró la nulidad del préstamo otorgado a la parte actora y condenó al accionado a la restitución de las sumas de dinero descontadas en la cuenta bancaria y al pago de daños -moral y punitivo-, pues a diferencia de lo señalado por el recurrente, el proveedor tiene una obligación de seguridad, y por lo tanto, cualquier daño sufrido por el consumidor en el ámbito de la relación de consumo compromete la responsabilidad objetiva de aquél.

Es necesario señalar que cuando se suscitan controversias entre los consumidores y las compañías financieras, rige el principio *in dubio pro consumidor*, que se configura en caso de duda como regla de interpretación del derecho, que puede llevar a dos o más interpretaciones, se debe privilegiar al que fuera más favorable al consumidor hallándose reconocido en el artículo 3 y 37 de la ley de Defensa del consumidor (Morea, 2018). En este caso se hace al generarse la controversia por existir un acuerdo homologado, la Corte sostiene que debe prevalecer este principio.

- **Postura del autor**

Este autor considera que la sentencia de los jueces de la Corte Suprema es adecuada en razón de la tutela regulada en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en la ley 24.240, puesto que la sentencia del tribunal “*aquo*” había vulnerado los derechos de los reclamantes no tener presente la defensa en juicio, el derecho a la propiedad y la protección de los consumidores, dichos principios son reconocidos en la carta Magna.

Es relevante destacar que el derecho a la información se encuentra vulnerado que surge en relación a que no se permite la notificación e identificación de los consumidores que no habían podido reclamar las sumas de dinero como consecuencia de haberse firmado el

acuerdo transaccional que había sido homologado judicialmente en la que la financiera se comprometía a devolver las primas de seguros cobradas en demasía.

Cabe destacar que la normativa de defensa del consumidor hace énfasis en que los proveedores de servicios, deben dar información detallada, clara y cierta a los consumidores ya que como se ha indicado en el análisis estos cuentan con tutela especial en el marco de la ley 24.240, por lo que no deberían establecerse cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad de las financieras.

Ello teniendo en cuenta que los consumidores son considerados vulnerables o hipervulnerables, por lo que el estado se encuentra obligado a favorecer mecanismos protectores en el marco de los bienes y servicios que adquiera para poder satisfacer sus necesidades o intereses, especialmente en las relaciones de consumo, por lo que la Constitución lo que busca es equilibrar las asimetrías que entre los consumidores y los proveedores.

En este sentido es necesario remarcar que existe cosa juzgada, en este caso el acuerdo homologado pero que excede los límites de este instituto y produce un menoscabo a los consumidores, es decir que no resulta razonable, se entiende que transgrede el artículo 18 de la constitución nacional, debe tenerse presente el artículo 42 de la constitución que refiere a la defensa de estos, es decir que cuando surjan controversias entre estos y las financieras debe prevalecer el principio in dubio pro consumidor como regla de interpretación del derecho.

- **Conclusión**

Como se puede observar del presente análisis resulta interesante remarcar que el máximo tribunal refiere que, en caso de duda, la sentencia debe ser favorable al consumidor, es decir, debe girar en torno a su protección bajo el principio in dubio pro consumidor.

En este contexto, se destaca que las asociaciones en defensa de los consumidores juegan un papel fundamental frente a las prácticas abusivas que se pueden originar en relación de consumo, dado que, del caso bajo estudio el contrato que había sido homologado

judicialmente un excede los límites legales y produce una vulneración hacia los consumidores.

Resulta interesante referir que, surge del caso que el deber de información al consumidor es un derecho que no puede negarse estando las financieras obligadas a informar todo lo relativo a la relación de consumo, ya que el consumidor es la parte más débil de esta relación contractual.

Es por ello que, coincide que la sentencia del máximo tribunal favorezca a los consumidores y usuarios, a pesar de que el convenio había sido homologado judicialmente, sin embargo, cabe remarcar que, si se observa una vulneración de derechos debe prevalecer la condición más favorable a estos.

A modo de cierre se puede afirmar que, este fallo sienta un precedente para casos en donde observen vulneraciones hacia los consumidores frente a las entidades financieras que usen prácticas abusivas en contra de estos.

VII. Listado de referencias bibliográficas

Legislación

Constitución de la Nación Argentina. Artículo 14 bis; artículos 42 y 43. 22 de agosto de 1994 (Argentina).

Ley 24.240 Ley de Defensa del Consumidor. 13 de octubre de 1993

Doctrina

Barocelli, S. S. (2019). El principio de vulnerabilidad agravada en el Proyecto de Nueva Ley de Defensa del Consumidor de Argentina. Obtenido de https://latam.lejister.com/articulos.php?Hash=9a7c9a898bf895c9bfb77e8807de3847&hash_t=3e28bd92f1496e

Ferrer de Fernández, E. H. (2014). El artículo 42 de la Constitución Nacional veinte años después y a propósito de la reciente sanción. Thomson Reuters.

Frustagli, S. A. (2019). Comentarios Al Anteproyecto De ley De Defensa del Consumidor. Thomson Reuters.

Leturia, M. F., y Gochicoa, A. E. (2020). Mercados financieros y bursátiles como mercados de consumo. Protección de los usuarios y consumidores financieros. Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata. UNLP, 170.

Lowenrosen, F. (s/f). Se cumplen totalmente las obligaciones que el artículo 42 de la Constitución Nacional. Obtenido de https://www.eldial.com/nuevo/nuevo_diseno/v2/legislacion2_s.asp?id=8472&base=99

Maugeri, C. (2023). Consumidores hipervulnerables. Un esbozo de los criterios para su delimitación. Obtenido de https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/Documento_Editado1190.pdf

Morea, A. (2018). Derecho del consumidor. Principios jurídicos vigentes. Obtenido de <https://aldiaargentina.microjuris.com/2018/08/09/derecho-del-consumidor-principios-juridicos-vigentes/>

Müler, G. E. (s/f). El consumidor hipervulnerable frente a la información. Obtenido de 01-Muler-Hipervulnerabilidad-e-información.pdf

Peral, S. J. (2019). La buena fe y el abuso del derecho por parte de los proveedores. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Thomson Reuters.

Sogari, E. I. (2021). La Responsabilidad Civil Del Banco Frente A Los. Unne, 180.

Wajntraub, J. H. (16 de junio de 2020). Los Consumidores Con Vulnerabilidad Agravada En La Reciente Normativa. Obtenido de <https://wajntraub.com.ar/los-consumidores-con-vulnerabilidad-agravada-en-la-reciente-normativa/>

Werner, M. (15 de marzo de 2017). La tutela especial a consumidores bancarios. Obtenido de <https://www.diariojudicial.com/news-77633-migrated>

Jurisprudencia

Corte Suprema De Justicia de la Nación, causa “Asociación Civil Cruzada Cívica P/La Def. De. C. Y USP C/ GPAT Compañía Financiera SA Y Otros S / Sumarísimo”.29 de abril de 2021

Corte Suprema de Justicia de la Nación, causa “Padec C/Bankboston”.14 de marzo de 2017

Cámara En Lo Civil Y Comercial Común Concepción de Tucumán “Gutiérrez Estela Del Valle Y Otro C/ Banco Macro SA S/ Daños Y Perjuicios” - Expte. 83/21. 31 de Julio de 2023