800 201702 00026 UM

Investigación sobre marco normativo y protección del consumidor de servicios financieros en la República Argentina

Jorge Oscar Rossi (Director), Carlos Rodríguez Bustamante y Walter Mariani
Universidad de Morón – jorgeoscar.rossi@gmail.com

Contexto: La complejidad técnica de las herramientas de oferta de servicios financieros pone en situación de vulnerabilidad al usuario no profesional de las mismas, por lo que resulta necesaria una regulación normativa que, a la par que proteja a dicho usuario, no atente contra la creación de un mercado de capitales.
Objetivos: Analizar el marco normativo aplicable al consumidor de servicios financieros en la República Argentina desde la fuente normativa, doctrinaria y jurisprudencial. Como hipótesis se postula que: a) La inexistencia de un plexo normativo que regule sistemáticamente al consumidor de servicios financieros dificulta la resolución de la situación de vulnerabilidad en que se encuentra dicho sujeto. b) La inexistencia de un plexo normativo que regule sistemáticamente al consumidor de servicios financieros dificulta la creación de un mercado de capitales y la posibilidad de adquisición de los bienes y servicios necesarios para mantener y elevar la calidad de vida de los consumidores de servicios financieros.
Diseño/Método: Se utilizaron los métodos deductivo, basado en el relevamiento de la doctrina nacional y en el análisis de normativa vigente y proyectos referidos al tema de estudio; e inductivo, aplicado al estudio de la jurisprudencia nacional, buscando denominadores o causas comunes en la resolución de los mismos.
Conclusiones: 1) La normativa de protección de los usuarios de servicios financieros es asistemática, con normas nacionales y locales que generan posibles antinomias en concreto. 2) Las antinomias en concreto se observan, entre otros casos, en la posible colisión entre los arts. 42 y 17 CN, respecto de la protección a la dignidad e intereses económicos del consumidor y a la propiedad del acreedor. 3) La definición de consumidor de los arts. 1 ley 24240 y 1092 CCC, y del punto 1.1.1. de las normas de "Protección de los Usuarios de Servicios Financieros" BCRA no resuelve posibles conflictos interpretativos. 4) El diálogo de fuentes, como regla de interpretación no reemplaza, sino que, en todo caso, complementa la aplicación de los principios de jerarquía, especialidad y cronología. 5) La tensión entre principios reconocidos en normas constitucionales puede resolverse judicialmente con la elaboración de reglas que "especifiquen" la aplicación de dichos principios a casos concretos. La existencia de este remedio interpretativo no debe dispensar al legislador de su deber de formular reglas coherentes. Un sistema normativo donde predomine el "principialismo", esto es, la aplicación judicial de principios por sobre las reglas como método regular de resolver conflictos, desemboca inexorablemente en inseguridad e imprevisibilidad. 6) El consumidor, en tanto vulnerable, es merecedor de una tutela diferenciada de sus intereses económicos. 7) Es imprescindible y urgente regular en forma diferenciada los procesos ejecutivos en los que el demandado sea un consumidor.
Palabras clave: consumidor, financiero, antinomia, vulnerable.