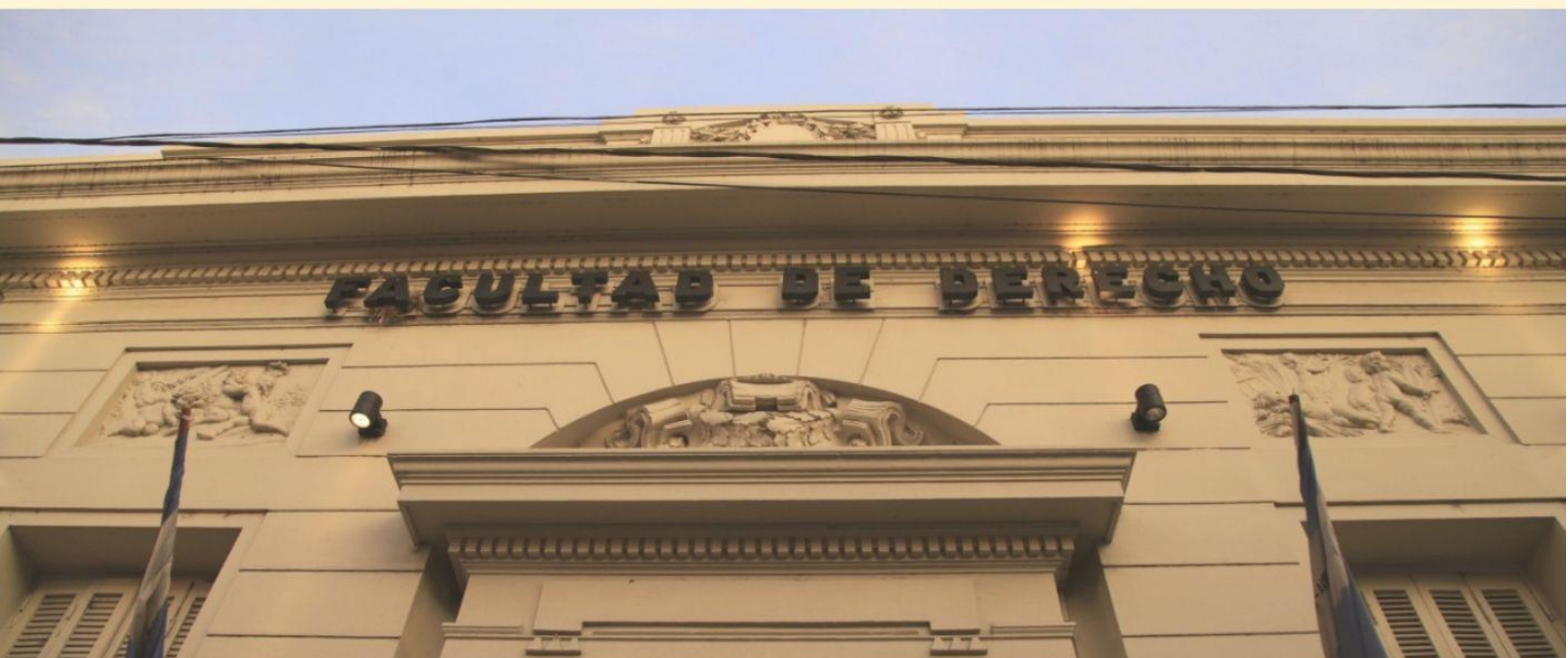


**Facultad de Derecho
y Ciencias Sociales y Políticas
UNNE**

XVIII Jornadas de Comunicaciones Científicas

2022

Corrientes - Argentina





Dirección General

Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas – UNNE
Dr. Mario R. Villegas

Dirección Editorial

Secretaría de Ciencia y Transferencia
Dra. Lorena Gallardo

Coordinación editorial y compilación

Dra. Lorena Gallardo
Esp. Martín M. Chalup

Asistentes – Colaboradores

Lic. Agustina M. Bergadá
Abg. M. Benjamin Gamarra,
Mg. María Belén Mattos Castañeda
Abg. Lucía M. Sbardella

Fotografías

Nicolás Gómez

Edición

Secretaría de Ciencia y Transferencia
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas
Universidad Nacional del Nordeste
Salta 459 · C.P. 3400
Corrientes · Argentina

Comisión Evaluadora

Dr. Agustín Carlevaro
Dr. Daniel Denmon
Esp. Elena Di Nubila
Dr. Hernan Grbavac
Dra. Lorena Gallardo
Abg. M. Benjamin Gamarra
Dr. Mauricio Goldfarb

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas UNNE

XVIII Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas - UNNE / compilación de Lorena Gallardo; Martín Miguel Chalup; coordinación general de Lorena Gallardo. - 1a edición especial - Corrientes: Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2022.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-3619-82-3

1. Derecho Ambiental. 2. Derecho Administrativo. 3. Derecho. I. Gallardo, Lorena, comp. II. Chalup, Martín Miguel, comp.
CDD 340.07

CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES. PRÉSTAMOS BANCARIOS. COVID-19

Abujall, Juan P.; Andino, Miguel R.

jpabujall@gmail.com

RESUMEN

El presente informe tiene por objeto identificar los precedentes judiciales que tuvieron suceso durante la emergencia sanitaria o con posterioridad a esta que marcan criterios a nivel nacional en materia de préstamos bancarios donde los tomadores de los créditos son consumidores hipervulnerables.

PALABRAS CLAVE

Hipervulnerables, pandemia y post pandemia.

INTRODUCCIÓN

Durante la pandemia y más aún en lo que se conoce como la pos-pandemia aumentó el porcentaje de juicios iniciados por entidades bancarias frente al incumplimiento de pago en las cuotas de los créditos otorgados. En ese orden de ideas, cuando analizamos a los sujetos implicados pudimos detectar que en gran parte los sujetos pasivos de los reclamos eran consumidores hipervulnerables.

En relación a lo expuesto debemos tener en cuenta la especial protección que merecen la categoría de los conocidos consumidores hipervulnerables. Respecto a ello, la Resolución N°139/20 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación estableció en su artículo 1° lo siguiente: “a los fines de lo previsto en el artículo 1° de la Ley N°24240 se consideran consumidores hipervulnerables aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores”. A su vez, en el artículo 2° de la mentada resolución se determinan las distintas causales que podrían generar situaciones de hipervulnerabilidad.

A su vez, a esto hay que agregar lo establecido en párrafo tercero del artículo 42 de la CN cuando de consumidores se trate que prevé la necesidad de legislar mecanismos efectivos de reclamación y compensación.

En sintonía con ello, de acuerdo a lo dispuesto en la directriz 37 de las Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas, los mecanismos de resolución de conflictos “... deben tener especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja”.

Así las cosas, debemos tener en cuenta también las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional durante la emergencia sanitaria que dictó el Decreto de Necesidad y Urgencia N°319/20 mediante el cual se ordenaron una serie de medidas tales como congelamiento de las cuotas de los préstamos (art. 2°) suspensión de las ejecuciones (art. 3) o financiamiento de las diferencias que surjan entre el valor real y el valor congelado (art. 6) todas ellas tendientes a atender las consecuencias generadas por la mentada emergencia.

Más adelante además se dictó el Decreto de Necesidad y Urgencia 767/2020 en el cual se prorrogaron algunas de las soluciones brindadas por el decreto mencionado en el párrafo anterior. Asimismo, se dispusieron medidas adicionales, entre las que se encuentran las establecidas en el artículo 4°: “Relación entre cuota e ingreso. A partir de la vigencia del presente decreto y hasta el 31 de julio de 2022, las entidades financieras deberán habilitar una instancia para considerar la situación de aquellos clientes comprendidos o aquellas clientas comprendidas en el presente decreto que acrediten que el importe de la cuota a abonar supera el Treinta y cinco por ciento (35%) de sus ingresos actuales —considerando el/los deudor/es/ codeudor/es o la/las deudora/s/ codeudora/s y computados en igual forma a lo previsto al momento del otorgamiento de la financiación— debiendo contemplar situaciones especiales debidamente acreditadas

que deriven en una variación de los deudores/ codeudores considerados o deudoras/ codeudoras consideradas en su origen”.

Por otro lado, en relación a los incumplimientos que dieron lugar a los reclamos judiciales, como principal causal podemos identificar la falta de observancia por parte de las entidades bancarias de la disposición contenida en el punto 6.1.1.3 de la Comunicación “A” 6069 del Banco Central de la República Argentina (en adelante BCRA) en la cual se establece que la entidad financiera al momento de otorgar el crédito, “... deberá tener especial atención a la relación cuota/ingreso de manera de que el deudor pueda afrontar posibles incrementos en el importe de las cuotas sin afectar su capacidad de pago teniendo en cuenta que sus ingresos pueden no seguir la evolución de la Unidad de Valor Adquisitivo actualizable por “CER” (“UVA”) ni la del “CVS”.

Partiendo de esa base, se han interpuesto una serie de medidas cautelares y de acciones de amparo a los fines de hacer efectiva dicha protección.

Jurisprudencialmente, ya hay varios pronunciamientos en materia de consumidores hipervulnerables, donde el eje de la motivación estuvo puesto en la inobservancia de las entidades bancarias a la normativa tuitiva dictada.

En materia de vivienda: Ya se verificaban precedentes que se venían orientando hacia la adecuación contractual. Una medida cautelar innovativa dispuso que las partes renegocien los términos de un crédito UVA, para que pueda ser abonado por el deudor. El fallo resolvió que el monto de la cuota no podía tener una incidencia superior al 20% del salario bruto que el moroso percibe.

En materia de hipotecas: Una medida cautelar dispuso ordenar la adecuación del valor de la cuota del préstamo hipotecario a un valor que no exceda el treinta y cinco por ciento (35%) de los ingresos del consumidor, conforme a los parámetros establecidos en el artículo 4° del Decreto de Necesidad y Urgencia N°767/20, ello teniendo en consideración de que el actor se encontraría comprendido dentro de la categoría de consumidor hipervulnerables.

En materia de créditos otorgados a jubilados: Se hizo lugar a una acción de amparo que solicitaba se ordene al banco demandado el cese de los débitos por cuotas de préstamos que superen el 20% de los haberes de la actora que mensualmente le deposita el Estado en concepto de su haber jubilatorio, por sus deudas con la entidad demandada, toda vez que la forma de pago preestablecida en el contrato de préstamo desatiende las necesidades básicas de la actora, y afecta de manera directa e inmediata las garantías consagradas por el art. 14 bis de la CN; ello teniendo en cuenta la especial situación de vulnerabilidad en razón de su edad y la situación de salud que atraviesa la actora, lo que surge acreditado de los certificados médicos acompañados.

Para resolver así, los jueces tuvieron en cuenta que la Constitución Nacional, en su primera parte (art. 42 CN), garantiza los derechos de consumidores y usuarios, sin definirlos, en la relación de consumo.

A ello hay que agregar que: Los Derechos de los Consumidores forman parte de los Derechos Humanos, con lo cual el tema sub examine debe ser analizado a la luz de lo expuesto en el art. 75, inc. 22 CN, donde se hace referencia a los Tratados Internacionales y le otorga categoría de norma supra legal. Ello implica que el juez ex officio debe realizar un Control de Convencionalidad. En el marco apuntado, encontrándose los derechos de los consumidores, como uno de los derechos, dentro de los Derechos Humanos, dado que está en juego la dignidad de la persona, la cuestión a decidir no puede soslayar el principio “pro hominis” por aplicación del control de convencionalidad. Asimismo, la Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores del 15/06/2015, e incorporada a nuestro ordenamiento jurídico mediante Ley 27.360 (en vigor desde el 22 de noviembre de 2017), define a este grupo como “... aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor...” (conf. art. 2 Conv. cit.). El artículo cuarto de ese cuerpo normativo dice que los estados parte “... adoptarán y fortalecerán todas las medidas legislativas, administrativas, judiciales, presupuestarias y de cualquier otra índole, incluido un adecuado acceso a la justicia a fin garantizar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos...” (conf. art. 4 Conv. cit.). A su turno las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad aprobadas por la Asamblea Plenaria de la XIV Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, a las que adhirió la Corte Suprema de Justicia de la Nación, mediante Acordada N° 5/2009, establecen que “Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales,

económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”; disponiendo como objetivo “garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad...”.

MÉTODOS

A raíz de este suceso, nos vimos en la necesidad de llevar adelante un estudio de las sentencias judiciales dictadas en esta materia para poder determinar las principales causales de los citados incumplimientos como también los sujetos implicados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los fallos analizados nos dan una pauta de que existe suficiente normativa tuitiva en materia de consumidores hipervulnerables, ahora bien, frente a la falta de controles por parte de los organismos competentes es que se producen los abusos por parte de las entidades bancarias.

En relación a esto, debemos remarcar el rol de los jueces al momento de resolver las cuestiones que arriban a los tribunales sea como medidas cautelares o como acciones de amparo ya que a través de fallos como los analizados es donde se logra realmente la tutela judicial efectiva.

Por otro lado, en un contexto de crisis como el que estamos atravesando la información al consumidor cumple un rol transcendental, principalmente porque las entidades bancarias adoptan políticas masivas de por ejemplo actualización de las cuotas de los créditos en relación a los índices establecidos en los contratos de adhesión firmados sin observar las disposiciones del banco central que establecen la obligatoriedad de que los aumentos en las cuotas no superen un porcentaje del sueldo o del haber jubilatorio del deudor.

Por último, las soluciones que analizamos en los fallos sobre los cuales se trabajó fueron en instancia judicial, lo que evidencia que las instancias administrativas previas resultaron ineficaces al momento de lograr una tutela efectiva de los consumidores hipervulnerables.

Conclusiones

1.- Necesitamos garantizar la publicidad de este tipo de sentencias a efectos de fomentar que los consumidores que se vieron perjudicados por conductas de las entidades bancarias como las analizadas en estos casos formulen los reclamos de pertinentes. 2.- Las provincias deben adherir a las resoluciones nacionales dictadas en materia de consumidores hipervulnerables generando así espacios e instancias administrativas eficaces de resolución de conflictos que permitan evitar llegar a instancias judiciales. 3.- La función punitiva en materia de consumidores hipervulnerables donde la conducta bancaria resulta indiferente a la normativa dictada por el banco central sería una solución eficaz y efectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Juzgado en lo Civil y Comercial nº 4 de Dolores, 16/12/2019, “Pironi Oscar Ebert c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires (Sucursal General Lavalle) s/ Medidas cautelares (Traba/levantamiento)”.

Cámara de Apelaciones Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Sala II, “Rodríguez, Maximiliano Martín c. Banco BBVA Argentina S.A. s/ Relación de consumo”, 21/10/2021.

Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común de Concepción, Sala II. Albarracín, Yolanda del Carmen c. Banco Macro SA Sucursal Juan Bautista Alberdi s/ amparo”, 22/09/2021.

Botana García, G. y Llamas Pombo, E. (coord.). Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Comentarios y Jurisprudencia de la ley, veinte años después. La Ley.

Rivera, J. C., (1998). Interpretación del derecho comunitario y noción de consumidor. Dos aportes de la Corte de Luxemburgo. La ley, 1998-C, 518.

Art. 1º, ley 24.240.

Roscoe Bessa, L. (2007). Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. *Brasilia Jurídica*, 61-62.

Botana García, G. A. y Ruíz Muñoz, M. (coord.). (1999). *Curso sobre protección jurídica de los consumidores*. McGraw-Hill.

Wajntraub, J. H. (2004). *Protección jurídica del consumidor*. LexisNexis.

Tambussi, C. E. (2015). *Incidencias del Código Civil y Comercial. Contratos de Consumo*. Hammurabi.

Wajntraub, J. H. (2014). Responsabilidad civil. En Ricardo L, Lorenzetti (dir.), *Máximos precedentes de la Corte Suprema de Justicia de la Nación* (1204-1206). La Ley.

Junyent Bas, F. A. y Garzino, M. C. (2016). *El consumidor en el Código Civil y Comercial*. LA LEY.

CSJN, (2007). Mosca, Hugo A. c. Provincia de Buenos Aires y otros. La ley, 2007-B, 261.

Barocelli, S. S. (2018). *Consumidores hipervulnerables, hacia una acentuación del principio protectorio*. La ley.

FILIACIÓN

AUTOR 1: Docente investigador - PEI-FD 2021/006 - Facultad de Derecho - UNNE.

AUTOR 2: Docente investigador - PEI-FD 2021/006 - Facultad de Derecho - UNNE