

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**CARRERA DE DERECHO**



**ACREDITADA POR RESOLUCIÓN**  
**CEUB N° 1126/02**

**MONOGRAFÍA**

**“AUSENCIA DE NORMATIVA CON RELACIÓN A  
DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”**

**“Para optar el título académico de Licenciatura en Derecho”**

**POSTULANTE**

**SHEILAH SIDNEY QUISBERT ESPINOZA**

**TUTOR ACADÉMICO**

**DR. EDGAR ALBERTO LUNA YAÑEZ**

**LA PAZ – BOLIVIA**  
**2012**

## ***DEDICATORIA***

***Gracias a Dios por permitirme continuar luchando ante los inconvenientes que nos da la vida y tener a mi lado personas que me aman e inspiran a alcanzar mis metas y materializar mis sueños. Este trabajo es para todos los que me supieron entender y alentaron cada segundo, para no claudicar, gracias a mis queridos papás Aurora y Jhonny; a mis hermanas y sobrinos; a mi amado esposo Marco Antonio y mis adoradas hijitas Brittany Isabel y Noelia Victoria.***

***No quiero olvidar agradecer la paciencia que tuvo con migo mi tutor el Dr. Alberto Luna Yañez, y destacar su colaboración, y confianza.***

# **AUSENCIA DE NORMATIVA ESPECÍFICA CON RELACION A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN BOLIVIA**

## **INDICE**

### **1.- INTRODUCCIÓN**

### **2.- MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.-HISTORIA SOCIOECONÓMICA DEL CONSUMO**

#### **2.2.- EL CONSUMO COMO MODO DE SUPERVIVENCIA Y EL DESARROLLO HUMANO**

#### **2.3.-CONSUMO PARA LA MEJORA DE VIDA O INCLUSO SER CONSIDERADO SUNTUOSO**

#### **2.4.- RELACIÓN DEL CONSUMO EN GENERAL CON EL CONSUMO FINANCIERO**

### **3.- MARCO CONCEPTUAL**

#### **3.1.- DEFINICION DE CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **4.- DERECHOS GENERALES DEL CONSUMIDOR**

### **5.- USUARIOS, CONSUMIDORES Y SERVICIOS FINANCIEROS**

#### **5.1.- EL CRÉDITO Y SU SIGNIFICADO**

#### **5.2.- CLASES DE CRÉDITOS**

#### **5.3.- RELACIÓN ECONÓMICO JURÍDICO Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **6.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

#### **6.1.- PROCESO HISTÓRICO DE LA REGULACIÓN Y LA SUPERVISIÓN FINANCIERA EN BOLIVIA.**

#### **6.2.- LA ESTRUCTURACIÓN DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ASFI**

6.3.- OBJETIVOS NACIONALES DE LA POLÍTICA FINANCIERA DENTRO DEL MARCO CONSTITUCIONAL

7.- MARCO JURÍDICO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN BOLIVIA

7.1.- NORMAS GENERICAS A FAVOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

7.1.1.- NUEVA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

7.1.2.- CÓDIGO DE COMERCIO

7.1.3.- LEY DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

7.1.4.- LEY N° 2341 DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

7.1.5.-REGLAMENTOS DE LA EX SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS (SBEF)

7.1.6.-REGLAMENTOS DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

7.2.- ASPECTOS QUE INCIDEN EN UNA INJUSTA RELACIÓN EN CONTRA LOS INTERESES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

7.2.1.- FALTA DE INFORMACIÓN OPORTUNA Y CLARA DE LOS RIESGOS EMERGENTES DE LAS RELACIONES CREDITICIAS CONTRACTUALES

7.2.2.- ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y CULTURALES QUE INFLUYEN EN LA APLICABILIDAD DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

7.2.3.- CLAÚSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

7.2.3.1.- INCORPORACION DE LAS CLAÚSULAS ABUSIVAS Y  
SU NATURALEZA

7.2.4.- ASPECTOS RELEVANTES AL MOMENTO DE PEDIR UN  
CRÉDITO

7.2.5.- FALTA DE EDUCACION FINANCIERA

7.2.6.- EXISTENCIA DE DISCRIMINACIÓN EN LAS RELACIONES  
FINANCIERAS

7.2.7.- ACCESO INMEDIATO A PRODUCTOS Y SERVICIOS  
FINANCIEROS

7.3.- LA PROBLEMÁTICA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN  
BOLIVIA ABORDADO POR LA ASFI

7.4.- GESTIÓN DE RECLAMOS COMO UN PALEATIVO DE DEFENSA DE  
LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

7.4.1.- SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES  
(SARC)

7.4.2.- PUNTO DE RECLAMO

7.4.2.1.- PRODECIMIENTO ACTUAL PARA PRESENTAR UNA  
QUEJA POR EL SERVICIO EN EL PUNTO DE RECLAMO

7.5.- DATOS ESTADÍSTICOS SEGÚN ASFI

7.5.1.- RECLAMOS GESTIÓN 2010

7.5.2.- RECLAMOS GESTIÓN 2011

7.5.3.- CENTROS DE CONSULTA ASFI 2010

7.5.4.- CENTROS DE CONSULTA ASFI 2011

7.5.5.- EDUCACIÓN FINANCIERA IMPLEMENTADA POR LA ASFI  
GESTIÓN 2010

7.5.6.-EDUCACIÓN FINANCIERA IMPLEMENTADA POR LA ASFI  
GESTIÓN 2011

7.5.7.- INSPECCIONES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DE  
DERECHOS DEL CONSUMIDOR, GESTIÓN 2010

7.6.- INSTITUCIONES ENCARGADAS DE LA SUPERVISION Y CONTROL  
DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

7.7.- PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

7.8.-DERECHOS BÁSICOS COMO USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

8.- ASPECTOS NECESARIOS EN UNA NUEVA NORMATIVA QUE REGULE LOS  
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN BOLIVIA

9.- CONCLUSIONES

10.-REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

11.- ANEXOS

11.1.-CUADROS ESTADISTICOS DE SONDEO DE OPINIÓN SOBRE EL  
TEMA

11.2.-DIRECTRICES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN  
LA LEGISLACION ARGENTINA

11.3.- OPINIONES DE CONOCEDORES DE LA MATERIA

## **AUSENCIA DE NORMATIVA ESPECÍFICA CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN BOLIVIA**

### **1.- INTRODUCCIÓN**

Las relaciones jurídicas de orden financiero, son parte de la circulación jurídica económica de todo país, ya que finanzas, economía y derecho se constituyen desde nuestro punto de vista y el de muchos investigadores en el motor de desarrollo de las sociedades, Bolivia no podría lógicamente estar fuera de esta concepción toda vez que al tener una económica en desarrollo, debe regirse bajo las reglas de una correcta regulación de las relaciones jurídicas de orden financiero, que permita un desarrollo en la economía bajo los parámetros de un resguardo de los derechos de los usuarios de esos servicios.

Nuestro nivel de desarrollo es limitado por la falta de normativa y voluntad política de regular una de las actividades económica-jurídicas más importante en el país, como es la intermediación financiera, ya que nuestro país es el único en Latinoamérica y el Caribe que no cuenta con normas claras y equitativas de orden financiero basadas en los principios de respeto de los derechos de los consumidores financieros

Se ha logrado reflejar esta situación en obras literarias, reportajes periodísticos, así como de medidas que pretendieron regular la actividad financiera (SARC) en el marco de una equitativa relación jurídica de orden financiero entre las instituciones de intermediación y sus consumidores o clientes, sin embargo pese a estos esfuerzos de orden estatal y regulatorio, los conflictos reales de relaciones equitativas, conocimiento de derechos, proceso de solución de conflicto, ámbito de aplicación aun en el presente no fueron superados a raíz de la ausencia de normativa precisa y clara.

Siempre se tuvo la visión que cuando uno ingresa a un Banco o cualquier entidad financiera es para someterse a sus requerimientos y condicionantes, la costumbre dio siempre la misma impresión sin embargo la visión financiera hoy en día cambia para dar un giro de 360 grados, ya que algunas entidades adoptaron la posición del cliente sin embargo la gran mayoría tiene la posición inicial planteada donde la posiciones de adhesión son si o si cumplidas por parte del prestatario o usuario.

Que, las regulaciones de orden internacional nos obligan a estar en el contexto globalizado de las relaciones económicas financieras mismas que debe ser reguladas por un ordenamiento jurídico apropiado al respecto, que en la realidad presente Bolivia no cuenta con dicha normativa, ni de las instituciones que podrían regular la defensa de los derechos de los consumidores pese a un infructuosa labor de la que existen en el presente.

Que, la regulación de las controversias debe estar fundamentada en los principios internacionales de defensa de los derechos del consumidor, sin embargo no deberá alterar el derecho de actividad empresarial o el deterioro de los derechos comerciales de las entidades financieras, toda vez que se constituyen en uno de los elementos del sistema de desarrollo de la sociedad boliviana lo cual no implica desmejorar la confianza de los usuarios financieros en dichas instituciones.

La reiterativa intención de considerar el planteamiento de una reforma normativa financiera es con la finalidad práctica de evitar los proceso lentos de orden administrativo y más aun de evitar recurrir a una jurisdicción ordinaria lenta y formal, que los proceso de solución de conflictos sean un proceso inicial de auto regulación de la entidades de intermediación financiera, borrando el estigma usual de que cualquier queja realizada por el consumidor financiero siempre concluya en una sanción o al menos en una llamada de atención a la entidad financiera (Actualmente).

Finalmente que las tendencias contemporáneas del derecho, nos obligan a regular en un marco de equidad las relaciones de los “Económicamente Débiles” con los “Económicamente fuertes u empresas”, en ese sentido lo que se busca es estar en un marco racionalidad sin desequilibrar la balanza hacia el otro lado o superar los conflictos de un lado para afectar las del otro y aspirando eliminar conflictos de orden social que alterarían el orden social y la convivencia pacífica.

## **2.- MARCO TEORICO**

### **2.1.- HISTORIA SOCIO ECONOMICA DEL CONSUMO**

Si consideramos las distintas disciplinas que estudian y analizan el consumo (Ej. La posición psicológica del consumidor, las empresas de publicidad y las empresas

productoras de bienes y servicios, la implicancia que en el sistema económico tiene el consumo como elemento dinamizador, el consumo como el elemento sociológico y la construcción de distintos grupos o estamentos sociales, simbolismo de objetos y bienes intangibles que tiene su consumo , etc.), en forma inmediata advertiremos la complejidad de teorizar sobre el consumo y en forma mediata sobre los diversos efectos directos e indirectos que pueden ser motivos de investigación

## **2.2.- EL CONSUMO COMO MODO DE SUPERVIVENCIA Y EL DESARROLLO HUMANO**

Todo ser humano desde el principio de su existencia se constituye en un ser de consumo, primeramente de los elementos vitales para su existencia y luego posteriormente elementos que garanticen su subsistencia digna de ser humano, en este contexto, existieron autores que trataron de explicar lo referente a un consumo vital y lo referente al consumo usual o suntuario de las personas que se constituyen en actividades esencialmente de sobrevivencia.

Como primer concepto, el consumo de elementos que permiten la reposición de sustancias materiales (agua, sal, alimentos, vestimenta, etc.) hacen que pueda conceptualizarse como imprescindible para la vida y la supervivencia del ser humano (Individualmente y como especie)<sup>1</sup>

Es evidente que los primeros elementos de subsistencia humana serán los primeros elementos de consumo sin embargo el desarrollo económico, hará que esos iniciales elementos de sobrevivencia sean cambiados por otros que sin ser vitales se constituyan en esenciales para el buen vivir o un vivir con dignidad.

---

<sup>1</sup> Marx Karl y Holbsbawm, Erik formaciones económicas pre capitalista, ed., Ed. Siglo XXI, México, 1971, p. 12

Así debió suceder en lo que podríamos denominar el día cero de la historia de humanidad o de las cadenas de los que lograron ser o convertirse en seres humanos, pues sin ese consumo no hubiese habido creación y supervivencia posibles<sup>2</sup>

Podemos concluir entonces que en esta evolución de las necesidades básicas son:

	Alimentación
	Vestimenta
Consumo de supervivencia	Vivienda
	Salud
	Información

Dentro del desarrollo de humanidad se fue dando la posibilidad de mejorar la calidad de vida de tal forma que de aquel consumo e supervivencia y dignidad mutamos a otros que supero lo básico para consolidarse en una calidad en el proyecto de vida. Ese consumo de productos para una mejor calidad de vida (Autos, Electrodomésticos, Viajes en avión, etc.) nos permite construir un nuevo conjunto de bienes y servicios que van consolidando un proyecto de vida que nos autoriza a categorizarlo para el epígrafe de diferenciador de consumó de calidad de vida.

### **2.3.-CONSUMO PARA LA MEJORA DE VIDA O INCLUSO SER CONSIDERADO SUNTUOSO**

La concepción o el logro de el consumó de supervivencia obliga a la las personas a llegar a proceso de orden económico como ser los crediticios, configurando de esta manera nuevas relaciones económico-financieras como ser el crédito público para la accesibilidad de bien

---

<sup>2</sup> Marx Tommasi, Mariano, y Ierulli, Kathryn, Economía y sociedad, Ed.Cambridge, Madrid, 2000, p.81, mientras los hijos permaneciesen dentro del ámbito domestico de los padres su producción era propiedad de la unidad domestica. Cuando los padres en la vejez se volvían improductivos y económica dependientes conservaban un derecho impuesto.

y servicios básico incluso los de carácter que para algunos sería suntuario pero que indudablemente son esencial para un buen vivir.

	Alimentación discriminatoria conforme a determinadas pautas valorativas
	Vestimenta (Se conforman modas o gustos, colores etc.)
Consumo de calidad de Vida relacionado al consumo financiero	Vivienda (ampliación de comodidades, refacción, áreas suntuarias)
	Medicina, evolución tecnológica, procesos de investigación, etc.
	Información, desarrollo tecnológico, etc.
Adicionamos	Maquinas, tecnología, servicios, viajes, recreación.

#### **2.4.- RELACIÓN DEL CONSUMO EN GENERAL CON EL CONSUMO FINANCIERO**

Es indudable que el consumo se expresa en varias actividades de la vida del hombre, la satisfacción de necesidades desde las básicas hasta las consideradas suntuarias se reducen al poder económico de las mismas, en ese sentido una de los consumos que objeto de nuestro análisis es el del derecho del consumidor financiero, concepto que surgió a partir de la concepción iniciada en el desarrollo del consumismo en general, este aspecto (el consumo financiero) fue objeto de análisis y regulación de varios países a nivel mundial, el avance económico y sus necesidades regulatorias hacen imperioso el planteamiento de la necesidad de la creación de una norma en países en vías de desarrollo como es el nuestro con la finalidad de incorporarnos dentro del universo económico y de relaciones económico financieras a nivel mundial

En merito a estos antecedentes nos permitimos exponer los conceptos básicos que hacen al desarrollo del presente trabajo.

### 3.- MARCO CONCEPTUAL

Conforme al diccionario de la lengua española el termino consumo (de consumir) significa **“acción o efecto de consumir, comestibles y otros géneros de la vida efímera”** y también **“gastar energía”**. Consumir, pues, implica utilizar elementos para satisfacer necesidades o deseos y gastar energía o un producto energético.<sup>3</sup>

Conforme la decreto supremo N° 0065, en su Art. 3 define a consumidores y usuarios como: **“las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes, muebles o inmuebles, productos servicios o actividades, sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes lo producen, facilitan , suministran o expiden”**.<sup>4</sup>

#### 3.1.- DEFINICION DE CONSUMIDOR FINANCIERO

Consumidor financiero para las escuelas contemporáneas **“Es toda aquella persona natural o jurídica que tiene una relación con alguna entidad de intermediación financiera (bancos, mutuales, fondos financieros, casas de cambio, etc.), así como los usuarios de seguros y del mercado de valores, siendo este el consumidor directo”**, posición concordante con la gran mayoría de la doctrina al respecto, misma que será desarrollada en la presente propuesta.

### 4.- DERECHOS GENERALES DEL CONSUMIDOR

La interacción entre elementos como el Ser Humano (Trabajador y consumidor a la vez), Empresa (Entidad de intermediación financiera u otra), Mercado y Estado, hacen de esta relación dinámica, que merece un marco normativo.

Lo expresando anteriormente hace que cada país logre un conjunto de normas que regulen estas relaciones, los ejemplos que podemos mencionar y que fueron objeto de este análisis

---

<sup>3</sup> Real Academia española”, Diccionario de la lengua española, ventidoceaba, ed., Ed, Espasa Calpe, Madrid, 2001, p. 634.

<sup>4</sup> Decreto Supremo del 25 de enero de 2009, promulgado por el presidente Evo Morales Ayma, presidente del estado plurinacional de Bolivia, p. 3.

las normas de derechos del consumidor del Brasil, Argentina, Colombia, España, entre otras.

Bolivia no puede estar fuera del marco regulatorio con respecto a los derechos del consumidor o usuario, es en ese sentido que la regulación en el tema normativo a favor del consumidor es:

- Constitución Política del Estado
- Código de comercio
- Código Civil
- Código del procedimiento administrativo
- Normas aisladas del carácter municipal con referencia a los alimentos y servicios básicos ( Luz, agua comunicaciones)

En el caso particular nuestro, las reformas constitucionales y las políticas tenues del Gobierno actual lograron emitir normativa aislada y folletos de comunicaciones con referencia al los derechos del consumidor y usuario tanto en productos como en servicios, de la misma manera iniciativas privadas como la de la organización “Acción Internacional para la salud AIS” con recursos limitados pretende llegar a la población boliviana para lograr el conocimiento de sus derechos.

Es también necesario hacer mención de los cursos, talleres y conferencias referentes a los derechos del consumidor realizados por entidades estatales como el actual “Viceministerio de defensa de los derechos del usuario y del consumidor” dependiente del Ministerio de Justicia

Todas estas actividades normativas e instituciones públicas y privadas establecen como principios generales de los derechos del consumidor a los siguientes:

- Derecho a proteger tu vida y salud en la adquisición de bienes y servicios
- Derecho a elegir cualquier bien o servicios
- Derecho a libertad de contratación de bienes y servicios
- Derecho a recibir información clara y verdadera

- Derecho a que reparen, cambien o devuelvan tu dinero por incumplimiento del vendedor
- Derecho a la reposición del producto cuando la calidad o cantidad sea inferior a lo indicado
- Derecho a la sostenibilidad de precios con el que se promocione el bien o servicio
- Derecho a recibir la tutela efectiva del estado en el uso y consumo de productos y servicios
- Derecho a recibir la información veraz y oportuna sobre los productos y servicios
- Derecho a recibir educación para un consumo y/o uso responsable
- Derecho a conformar y participar en organizaciones sociales de defensa de los derechos de los usuarios y consumidores

Todos estos derechos relacionados a servicios como telecomunicaciones, provisión de servicios básicos, usos e transporte e hidrocarburos, uso de electricidad, servicios de centros de salud, trato justo y digno en los beneficios de pensiones.

De la misma manera entre los fines esenciales de las instituciones de control estatal figuran las siguientes:

- Impulsar la participación social en el control de calidad de bienes y servicios
- Nadie puede ser discriminada o discriminado por parte de proveedores de bienes y servicios
- Todas y todos tenemos derecho a elegir libremente bienes y servicios, a recibir información adecuada y ser atendidos con respeto y dignidad.
- En caso de ser perjudicados, tenemos derecho, a la devolución, reparación y resarcimiento de manera pronta y oportuna.

## **5.- USUARIOS, CONSUMIDORES Y SERVICIOS FINANCIEROS**

El termino servicio financiero, se refiere a la actividad de prestación de servicios relacionados con diversas necesidades financieras, incluyendo: cuentas corrientes y de ahorros, cuentas de jubilación, hipotecas, tarjetas de crédito, alternativas de inversiones, fondos mutuos, administración financiera, servicios de depósitos de seguridad y diversos

tipos de servicios para los consumidores, como los préstamos garantizados y no garantizados. A veces, los servicios financieros también pueden referirse a la distribución de las cuentas de jubilación, fondos fiduciarios o las herencias.

Estos servicios son cada vez más requeridos por los usuarios y usuarias, a fin de satisfacer algunas necesidades **NECESITO DINERO, ¿QUÉ HAGO?**

Establecer un pequeño negocio, cubrir alguna necesidad del hogar, de salud, una reparación importante, obras en casa, entre otros son los motivos que pueden llevarnos a necesitar en un momento dado a solicitar un préstamo a cierta entidad bancaria. Ciertamente, lo ideal es NO endeudarse, pero si no tiene más remedio que hacerlo, más vale optar por la alternativa más conveniente.

### **5.1.- EL CRÉDITO Y SU SIGNIFICADO**

El crédito es un préstamo de dinero que cualquier entidad financiera, puede otorgar a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensará por todo el tiempo que la entidad financiera no tuvo ese dinero.

Mediante el crédito, el consumidor puede adquirir bienes y servicios en un momento en el que no posee recursos económicos propios. El crédito puede ser una opción para mejorar el bienestar, pero el abuso del crédito, la falta de un cálculo eficiente del mismo o la "falta o insuficiente conocimiento de los derechos" que amparan a los usuarios de servicios financieros pueden conducir a un endeudamiento pernicioso y hasta conducir a una espiral que complique la vida hasta extremos insoportables.

### **5.2.- CLASES DE CRÉDITOS**

Los más importantes son los de Consumo, Comerciales e Hipotecarios.

- **Créditos de Consumo:** monto de dinero que se facilita a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios (automóviles, electrodomésticos, vacaciones), y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 5 años).

- **Créditos Comerciales:** monto de dinero que se facilita a empresas de diverso tamaño (grandes, medianas y microempresas) para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de maquinaria y herramientas de trabajo, compra de materia prima, que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 5 años).
- **Créditos Hipotecarios:** Crédito que se otorga para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, teniendo como garantía el mismo bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

### **5.3.- RELACIÓN ECONÓMICO JURÍDICO Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Los contrato de préstamo de dinero, atención al cliente, servicios financieros, son hace mucho tiempo una constante negativa en la relación económico financiera, en el caso Boliviano el cobro de comisiones, formularios y otros servicios operativos de los productos Bancarios fueron recientemente regulados por normativa dispersa y circulares de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), fueron durante mucho tiempo el común denominador de las relaciones que hoy son objeto de esta investigación, es evidente que esta situación reflejaba una realidad del sistema financiero boliviano, sin embargo muchos costos eran reflejados y devueltos a los clientes en atención y facilidad en la operaciones bancarias pero esta situación no fue constante en la gran mayoría de la entidades de intermediación financiera ya que existen en Bolivia instituciones que por su calidad de atención al cliente han marcado la diferencia, considerando siempre que este es el elemento financiero más importante que se tiene.

## **6.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **6.1.- PROCESO HISTÓRICO DE LA REGULACIÓN Y LA SUPERVISIÓN FINANCIERA EN BOLIVIA.**

Actualmente nuestro país no cuenta con una normativa específica que regule los actos jurídicos que se desarrollan en el ámbito financiero con referencia a las relaciones crediticias de consumidores y entidades financieras. Lamentablemente existe una especie de statu quo mantenido por los poderes públicos, que ante una marcada disparidad de fuerzas, entre las partes deberían buscar la equivalencia dentro de estas relaciones y tener la esperanza de una norma y justicia apropiada a las necesidades de nuestra realidad, sin embargo en el marco histórico de la regulación financiera en Bolivia se ha dado la necesidad de una reestructuración de los sistemas monetarios , bancarios y fiscales, entre 1923 y 1931 varios países andinos (Colombia, Chile Ecuador, Bolivia y Perú) solicitaron el apoyo técnico de un equipo de especialistas encabezados por Edwin Kemmerer (Misión Kemmerer en Bolivia esta misión propuso una reforma monetaria, la creación del Banco central de Bolivia BCB, la reforma de los Bancos y otra propias del ámbito fiscal. Lay general de banco N° 608 de 11 de julio de 1928, dispuso la organización de la industria Bancaria y creo la Superintendencia de Bancos con el objeto de vigilar que el sistema financiero se enmarque dentro del marco legal y de esta manera dar protección a los depositantes.<sup>5</sup>

Con el objeto de garantizar la coordinación de políticas monetarias y financieras, unificar, evaluar y controlar el sistema financiero nacional se aprobó la ley del sistema financiero nacional (D. L. 09428), en 1970, norma que incorporo a la Superintendencia de Bancos como departamento de fiscalización de las entidades financieras.

El decreto Supremo N° 21660 en 1987 con el propósito de reactivar la económica, la inversión del sector privado y la necesidad de una mayor intermediación financiera dispone la restitución de la superintendencia de Banco separándole de la estructura del BCB, fortaleciendo así el sistema financiero.

En 1993 se aprobó la ley de bancos y Entidades financieras (ley N° 1488) con un aclara orientación a consolidar gradualmente las normas de regulación prudencial y supervisión

---

<sup>5</sup> Datos Banco Central de Bolivia 2005, historia monetaria contemporánea de Bolivia y Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras 2003, regulación y supervisión financiera en Bolivia, periodo 1928- 1982, p. 203.

bancaria y la promoción de una mayor competencia en la industria la ley recoge importantes directrices del comite de Basilea.

## **6.2.- LA ESTRUCTURACIÓN DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ASFI**

La nueva Constitución Política del Estado, aprobada en 25 de enero del 2009, plantea una nueva relación entre el estado y la sociedad en materia económica propone construir un modelo basado en una economía plural es decir en la articulación de la formas de organización económica comunitaria, estatal, privada y cooperativa

## **6.3.- OBJETIVOS NACIONALES DE LA POLÍTICA FINANCIERA DENTRO DEL MARCO CONSTITUCIONAL**

- Regula el sistema financiero bajo criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa
- Fomentar la creación de entidades financieras no bancarias con fines de inversión socialmente productivas
- Priorizar la demanda de servicios financieros de los sectores de la micro y pequeña empresa, artesanía, comercio, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción.
- El estado no reconoce adeudos de la Banca o entidades financieras privadas. Estas obligatoriamente aportaran y fortalecerán un fondo de reestructuración financiera que será usado en caso de insolvencia bancaria

Por su parte el Art 332 de la C.P.E. dispone: *“I.- Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y Entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio Bolivianos”.*

*“II.- La máxima autoridad de la institución de regulación de Bancos y Entidades financieras será designada por la presidenta o presidente del Estado de una terna propuesta por la asamblea legislativa plurinacional de acuerdo por el procedimiento establecido en la ley”*

## **7.- MARCO JURÍDICO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN BOLIVIA**

### **7.1.- NORMAS GENERICAS A FAVOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

Mientras exista un vacío en la regulación de los derechos y procesos del consumidor financiero este último mantendrá su condición de víctima aislada del sistema. Permanecerá impotente para rebelarse frente a la violación de sus derechos. Un continuo consentir injusticias, lo convertirá en cómplice de su propio agresor. Continuará, en fin, legitimándose su eterna posición de parte débil, en las relaciones obligacionales con la empresa o entidades de intermediación financiera.

La sujeción del consumidor a una dependencia vital respecto de la empresa, se sistematiza mediante la creación de un marco falseado, de confianza y seguridad, tendiente a obstaculizar la percepción de la real situación de conflicto estructural, que existe entre sus intereses contrapuestos.<sup>6</sup>

Es imperiosa la creación de una normativa que defienda los intereses y sobre todo los derechos del consumidor financiero, dirigida hacia la institucionalización de los distintos instrumentos jurídicos oportunos para conseguir esos fines.

Son las legislaciones de otros países que deberán ser tomadas como ejemplos para la elaboración de una norma específica del consumo financiero en Bolivia, regulación que ha permitido un avance significativo de estos derechos en sociedades cuya excesiva desigualdad logro crear organizaciones en defensa de los consumidores financieras como medidas de hecho.

Sin embargo en nuestra normativa general se cuenta ya con reglas y principios generales a favor de los consumidores financieros como los que se expone a continuación:

---

<sup>6</sup> Gustavo Ghidini, *Il problema de la prevención*, en *La responsabilità dell'impresa per i danni aWambiente e ai consumatori*, Centro Nazionale di Prevenzione e Difesa Sociale, Ed. Giuffré, Milano, 1978, p. 162; J. Nicolás Martí Sánchez, *El consumidor ante el derecho*, Ed. Centro Asociado de la U.N.E.D., Las Palmas, 1980, p. 21.

### **7.1.1.- NUEVA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

- La norma fundamental implementada en febrero de 2009, establece en su Art. 75 y 76 lo referente a los derechos de los consumidores y usuarios, respaldados con la implementación de nuevas acciones, mismas que son concordantes con el Art. 330 y siguientes del mismo cuerpo legal, referente a la Política financiera.
- De la misma manera la incorporación de la figura del resguardo a la protección de la privacidad (Habeas Data) en su art. 130 y 131.
- El derecho de petición consagrada en el Art. 24 de la nuestra norma fundamental

### **7.1.2.- CÓDIGO DE COMERCIO**

- Normas relativas al pago y cobro de cheques
- Regulaciones con referencia al anatocismo
- Contratación en formularios (contratos de adhesión)
- Límites para intereses corrientes y moratorios
- Pagos anticipados de créditos
- Seguros de desgravamen hipotecario

### **7.1.3.- LEY DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**

- Las regulaciones de los Arts. 42, 86, 124
- *Art.42 Las tasas de interés activas y pasivas de las operaciones del sistema de intermediación financiera, así como las comisiones y recargos por otros servicios, serán libremente pactadas entre las entidades de intermediación financiera y los usuarios. Las entidades de intermediación financiera no podrán modificar unilateralmente los términos, tasas de interés y condiciones pactadas en los contratos.*

*La tasa de interés anual efectiva incluye todos los cobros, recargos o comisiones adicionales por cualquier concepto o cualquier otra acción que resulten en ganancia o rédito para la entidad de intermediación financiera.*

*Las entidades de intermediación financiera calcularán las tasas de interés anual efectivas, fijas o variables, utilizando las formulas y procedimientos establecidos por el Banco Central de Bolivia. El ente emisor dispondrá la forma y periodicidad del reporte de dicha información. Esta información será publicada semanalmente por el Banco Central de Bolivia, en la forma que determine su Directorio.*

*La Superintendencia aprobará los mecanismos de divulgación de las tasas de interés en las entidades de intermediación financiera, en su publicidad y en sus contratos.*

- *Art.86 modificado por el art. Numeral 3 de la Ley 2064 de 3 de Abril de 2000. Las operaciones realizadas por las entidades de intermediación financiera, estarán sujetas al secreto bancario. No podrán proporcionarse antecedentes relativos a dichas operaciones sino a su titular, a quien este autorice o a la persona que representa legalmente, salvo lo establecido en el artículo 87 de la presente, Ley.*
- *Art.124 nota: Artículo incorporado por el Art. 13 de la Ley No. 2297 de 20 de Diciembre de 2001. A los efectos de la presente Ley, se entiende por procedimiento de solución aquel destinado a proteger los depósitos del público y otras obligaciones privilegiadas, con carácter posterior a la intervención y previo a la revocatoria de la licencia de funcionamiento de la entidad Intermediación financiera intervenida.*

*Una vez constituidas las reservas liquidas para cubrir los gastos estimados de la intervención de acuerdo a, lo señalado en el inciso d) del Artículo 123 de la presente Ley, el procedimiento de solución consistirá en los actos de la Superintendencia destinados a:*

- a) excluir las obligaciones privilegiadas de primer y segundo orden registradas en los estados financieros d la entidad intervenida, según lo señalado en el articulo128 de la presente Ley.*
- b) Excluir los activos de la entidad intervenida por un importe equivalente a las obligaciones privilegiadas de primer y segundo orden. Los activos se excluirán de a cuerdo a su valor en libros, netos de provisiones, reservas y cualquier otro ajuste realizado de conformidad con el inciso b) del Artículo 123 de la presente Ley.*

- c) *Instruir al intendente interventor para que formalice la transferencia de las obligaciones privilegiadas de primer orden a favor de entidades de intermediación financiera, las que recibirán a cambio los activos a que hace referencia el inciso b) que precede y o participaciones de primer orden en el fideicomiso señalado en el inciso d) que sigue.*
- d) *Instruir al Intendente Interventor para que formalice la transferencia de los activos señalados en el inciso b) que precede a favor de entidades de intermediación financiera o a un fideicomiso con las características señaladas en el Artículo 129 de la presente Ley.*

*Determinar las entidades de intermediación financiera adjudicatarias de los activos y obligaciones a los que se refieren los incisos anteriores, así como, la entidad administradora del fideicomiso.*

#### **7.1.4.- LEY N° 2341 DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

- Norma referente al hacer efectivo el derecho de petición en el Art. 1 y Art. 2 de este cuerpo normativo se establecen los objetos y ámbito de aplicación.

*Artículo 1.- (objeto de la ley). La presente ley tiene por objeto:*

- a) *establecer las normas que regulan la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público.*
- b) *Hacer efectivo el ejercicio del derecho de Petición ante la Administración Pública;*
- c) *Regular la impugnación de actuaciones administrativas que afecten los derechos subjetivos o intereses legítimos de ,los administrados; y*
- d) *Regular procedimientos especiales.*

*Artículo 2.- (Ámbito de Aplicación) I. La Administración Pública ajustara todas sus actuaciones a las disposiciones de la presente Ley. A los efectos de esta Ley, la Administración Pública; se encuentra conformada por:*

- a) *El poder Ejecutivo, que comprende la administración nacional, las administraciones departamentales, las entidades descentralizadas o desconcentradas y los Sistemas de Regulación SIRESE, SIREFI y SIRENARE; y*

*b) Gobiernos Municipales y Universidades Públicas.*

*II. Los gobiernos Municipales aplicaran las disposiciones contenidas en la presente Ley, en el marco de lo establecido en la Ley de Municipalidades.*

*III. Las Universidades Públicas, aplicaran la presente Ley en el marco de la Autonomía Universitaria.*

*IV. Las entidades que cumplan función administrativa por delegación estatal adecuaran necesariamente sus procedimientos a la presente Ley.*

#### **7.1.5.-REGLAMENTOS DE LA EX SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS (SBEF)**

- Creación de la ICE (Intendencia de Coordinación Externa) y la reglamentación de cartera (prohibir fondos compensatorios o retenciones en créditos)
- Regulación sobre la modificación unilateral de las condiciones de los contratos
- Horarios de atención de las entidades de intermediación financieras
- La implementación del Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC)
- Creación de la Intendencia de derechos del Consumidor Financiero

#### **7.1.6.-REGLAMENTOS DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)**

- La ASFI promueve y ejecuta políticas institucionales destinadas a promoción y el ejercicio de los derechos y obligaciones del consumidor financiero bajo principios de inclusión, equidad e igualdad de oportunidades, para el acceso a los servicios financieros con calidad así como la estructuración de propuestas técnicas y normativas, orientadas a impulsar el crecimiento y el desarrollo económico del país para el vivir bien.
- Regula y supervisa el sistema financiero, asegurado su solidez y solvencia, precautelando el ahorro y la inversión que son de interés público basado en principios constitucionales de una gestión transparente, ética profesional, acceso a la información y control social
- Creación del sistema del Punto de Reclamo

## **7.2.- ASPECTOS QUE INCIDEN EN UNA INJUSTA RELACIÓN EN CONTRA DE LOS INTERESES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

### **7.2.1.- FALTA DE INFORMACIÓN OPORTUNA Y CLARA DE LOS RIESGOS EMERGENTES DE LAS RELACIONES CREDITICIAS CONTRACTUALES**

Las entidades financieras tienen la obligación de informar adecuadamente al consumidor financiero, sobre los riesgos inherentes a los bienes y servicios; la concreción de procedimientos rápidos y simples para poder retirarlos del mercado cuando presenten peligros; también se debe establecer la prohibición de la difusión de publicidad engañosa, que solo lleve a la interpretación de un incorrecto mensaje, es lo que se conoce como:

**La publicidad comercial imperfecta**, existe una indudable ilicitud de los mensajes y daño al consumidor que debería ser sancionada.

**La acción publicitaria, aparece a la vez distorsionada y dirigida a la confusión del usuario**, es así que resulta que la actividad publicitaria ciertamente necesaria en la economía de mercado aparece a la vez corrientemente nociva para el público<sup>7</sup>.

Estamos ante un acto antijurídico ya que se vulneran derechos informáticos estos derechos conciernen a todos los sectores de la vida económica y social

**Aparece como una situación de aprovechamiento de la buena fe o inexperiencia del consumidor financiero**, creando falsas expectativas por la falta de claridad de la información proporcionada por la entidad financiera. Se trata de una conducta que merece reproche, en cuanto al empresario cabe la obligación de informar con precisión.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Fierre Francote Divier, *SO cas de publicité mensongère*, Ed. Libraires Techniques, París, 1978, p. 1.

<sup>8</sup> Pezzella, Maria Cristina, *Cereser: A Eficacia jurídica na defesa do consumidor*, Ed. Do Advogado, Portoalegre, 2004, p 340

<sup>9</sup> Eduardo Polo, *La protección del consumidor en el derecho privado*, Cuadernos Civitas, Madrid, 1980, p. 78, nota 87; G. Alpa y M. Bessone, *Il consumatore e l'Europa*, ob. cit. en nota 7, p. 90.

Las tradiciones formas de contratación hoy fueron suplantadas por la publicidad que se constituye en una herramienta de la que la empresa financiera se vale para color sus productos financieros en el mercado y concluir negocios jurídicos masivos, atreves de la metodología por adhesión.

La manipulación ejercida sobre los destinatarios (Consumidores financieros) del mensaje ha despertado la preocupación de algunas legislaciones prohibiendo la publicidad subliminal como de la Unión Europea que dispone de forma explícita que “la publicidad no debe utilizar técnicas subliminales” capaces de tutelarse por sí mismos

### **7.2.2.- ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y CULTURALES QUE INFLUYEN EN LA APLICABILIDAD DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Se ha sostenido, en tal sentido, que los consumidores no son todos iguales, habiéndolos ricos y pobres, instruidos e ignorantes; en definitiva, unos necesitados de tutela y otros capaces de tutelarse por sí mismos<sup>9</sup>.

Debido a estos aspectos socio culturales se deben prever mecanismos adecuados para llegar a los consumidores con información clara y completa de sus derechos, deberían ser las propias entidades financieras las que proporcionen estas herramientas bajo la supervisión de autoridades competentes.

Esto produce una dinámica y un poder de adaptación así como una constante regeneración del derecho de consumo, desde las clausulas abusivas hasta las prácticas abusivas, y a la vez la búsqueda en el derecho del consumo de nuevos instrumentos para frenar esos abusos.

Sin embargo, el aprovechamiento de los consumidores por la empresa, del cual deriva la desigualdad en las relaciones crediticias, entraña un ordinario peligro de naturaleza económica<sup>9</sup>. En efecto, la frustración del fin del contrato, o el daño aquiliano, expanden sus efectos, entre los bienes del consumidor, primordialmente sobre su patrimonio.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> A. Roppo, *Protezione del consumatore e teoria deUe classi*, en *Política del diritto*, 1975, p. 701.

<sup>10</sup>Savatier, *Les métamorphoses économiques et sociales du droit Hvü d'aujourd'hui*, Ed. Dalloz, París, 1948, p. 37.

Lo propio queda dicho acerca de la aplicabilidad de las soluciones normadas sobre la publicidad engañosa y desleal, en lo atinente a los daños patrimoniales resultantes de la ineficiencia del producto adquirido, para cumplir las funciones promocionadas. Sólo cabe agregar, al respecto, que también constituyen lesión de los intereses económicos del consumidor la frustración de las legítimas expectativas creadas, que acontece en caso de resolución del contrato por vicios de la cosa, o bien por la falta de perfeccionamiento o anulación de él, en virtud de error inducido en el destinatario por una falsa representación publicitaria<sup>11</sup>.

Es así que se llega a condicionar la voluntad del consumidor y actué de acuerdo a las necesidades d la entidad financiera dejando en un segundo plano sus propias necesidades.

Se debe buscar eliminar la desigualdad contractual que existe entre las entidades y los consumidores financieros que permitan la factibilidad de que se de autonomía de la voluntad. Y evitar la abusiva imposición del querer de la parte más poderosa<sup>12</sup>.

### **7.2.3.- CLAÚSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**

Tal es la razón que justifica el impulso de la sociedad, hacia el control de las condiciones generales del contrato, como medida tuitiva de los intereses económicos del consumidor, generalmente carente de información y conocimientos específicos en materia comercial, y por eso mismo propenso a aceptar cláusulas que le son netamente desfavorables. De este modo, queda el público normativamente cubierto frente a su privación de fuerza negocial, frente a la ignorancia de sus propios derechos y de las consecuencias de los deberes asumidos con la suscripción del contrato estándar; en definitiva, respecto de todas las circunstancias que lo excluyen de la libre posibilidad de tomar parte en la creación de la relación jurídica<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Jean Calais-Auloy; *Droit de la consommation*, Ed. Dalloz, París, 1980, p. 115.

<sup>12</sup> Luis Díez-Picazo, *Derecho y masificación social. Tecnología y derecho privado (dos esbozos)*. Cuadernos Civitas, Madrid, 1979, p. 43.

<sup>13</sup> Augusto M. Morello y Rubén S. Stiglitz, *El contrato por adhesión a condiciones generales*, separata de la "Revista del Colegio de Abogados de La Plata", año XXIII, t/ 41, p. 4.

Sucede que las normas de la competencia atienden exclusivamente a los intereses de los productores y ningún derecho otorga, en cambio, a los clientes, solamente considerados como objeto de dominio y coordinación, para la salvaguardia de los derechos de la empresa<sup>14</sup>.

Entonces se debe trabajar en los niveles de confianza de los consumidores financieros para una adecuada relación contractual dentro de la autonomía de la voluntad creador del derecho contractual.

### **7.2.3.1.- INCORPORACION DE LAS CLAÚSULAS ABUSIVAS Y SU NATURALEZA**

Este es un elemento central del nuevo modelo de contrato de adhesión. De esta manera, el contrato de adhesión, cuya finalidad es facilitar la actividad económica y reducir los costos de negociación se convierte en fuente de lucro desproporcionado causando daños no solo a los consumidores, existe la necesidad de Instrumentos de control de la eficacia de las cláusulas en contratos de adhesión.

Para la implementación de mecanismos de control de las cláusulas abusivas, es necesaria la aplicación de normativas dirigidas a un control de las mismas y un análisis de los diversos criterios ensayados en las experiencias de los ordenamientos internacionales (Suecia, Alemania, Inglaterra, Francia, etc.). Las alternativas, sintéticamente, consisten en la aprobación administrativa previa, la inhibición judicial del empleo de modelos o formularios lesivos de los intereses del público, las condiciones negócias generales deben desarrollarse dentro del marco de la igualdad en las experiencias extranjeras se da la posibilidad de implementación de organizaciones de consumidores), etc. Y la creación de modelos integrados de control, de naturaleza cautelar, o bien ya en fase sancionatoria.

La normativa de la Comunidad Económica Europea incluye, asimismo, dos tradicionales reglas de interpretación de los llamados contratos por adhesión: la de la prevalencia de las cláusulas particulares (negociadas individualmente) sobre las predispuestas, y el principio

---

<sup>14</sup> Polo, ob. cit. en nota 15, p. 44 y especialmente notas 37 y 41; Martí Sánchez, ob. cit. en nota 1, p. 12.

de la "interpretatio contra stipulatorem", circunscrito al supuesto de cláusulas ambiguas, pautas sobre cuya justicia no existe discusión en doctrina y jurisprudencia<sup>15</sup>.

En los términos reseñados, el sistema de control judicial aparece recomendado en un primer nivel por ambas regulaciones uniformes. La condición de su eficacia radica —según se expresa en la relación de los respectivos proyectos en la agilización del funcionamiento de la justicia ordinaria, mediante el otorgamiento de una facilidad de acceso a los consumidores y sus agrupaciones y la materialización de procedimientos más aptos para la defensa de sus derechos y, entonces, necesariamente simplificados en trámites y costos<sup>16</sup>.

#### **7.2.4.- ASPECTOS RELEVANTES EN MOMENTO DE PEDIR UN CRÉDITO**

Se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

*1. Antes de contratar un producto o servicio bancario cotice y compare con otros.*

Es recomendable comparar los costos y beneficios que otorga el producto o servicio en varias entidades financieras.

*2. Asegúrese de que cuenta con la información necesaria para decidir sobre la contratación de un producto o servicio bancario.*

Según la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, usted tiene derecho a recibir información completa sobre los términos en los que se va a firmar su contrato. Aclare sus dudas antes bbásicas y tratar de mejorar su estándar de vida, sin embargo, facilitar el acceso a la información y acostumbrarnos desde pequeños a utilizar y conocer a fondo este tipo de servicios es nuestra mejor arma para poder combatir los problemas que pudieran suscitarse y convertirnos en usuarios más críticos y menos vulnerables ante el desequilibrio entre usuarios / consumidores y proveedores de servicios.

---

<sup>15</sup> Alberto G. Spota, *Instituciones de derecho civil. Contratos*, Ed Depalma, Buenos Aires, 1980, vol. II, ps. 90 y 110.

<sup>16</sup> R. Plaisant y J. Doussin, *La loi 78-23, du 10 janvier 1978, sur la protection et Vinformation du consommateur*, en "Rivista di Diritto Industriale", Ed. Giuffre, Milano, 1979, n° 3, p. 367.

Sin embargo, la oportunidad y posibilidades de acceso que tiene el usuario/ consumidor a información independiente detallada en general; y más específicamente sobre servicios financieros es crucial para hacer prevalecer sus derechos y cumplir sus deberes; ya que obtener datos sobre intereses, comisiones, gastos y otros, son elementos fundamentales de los servicios, pero si no se tiene acceso a estos datos, al consumidor se le hace muy difícil comparar ofertas y ubicarse en una posición balanceada y no de desventaja en relación a los proveedores de servicios financieros o bancarios. Así también, se les cierra la posibilidad a poder elegir por sí mismos, libre y responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las entidades financieras.

Este tipo de contratos, en los que es obvio que no existe igualdad entre las partes contratantes (con términos en los que el proveedor de servicios generalmente resulta sobreprotegido), en los que no se ha experimentado ningún tipo de discusión o negociación, pues el empresario ostenta una privilegiada posición que le posibilita imponer su voluntad al consumidor y eventualmente se constituyen en el origen de "desequilibrios" primero y posteriormente en el origen de "abusos" que pueden perjudicar gravemente al consumidor.

Por ello se entiende como cláusulas abusivas a: "...todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes...".

Seguidamente algunos ejemplos de aspectos o conductas que podrían estar incorporados en los contratos propuestos por las entidades bancarias que pueden resultar contrarios a los intereses y derechos de los usuarios de servicios financieros:

- Modificación unilateral del contrato en perjuicio del consumidor.
- Definir unilateralmente una prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor.
- Estipulación de cargos por pago anticipado (salvo en los casos de proveedores de servicios financieros).
- Renunciación anticipada de derechos.
- Imposición de cualquier medio alternativo de solución de controversias.

- Exoneración, atenuación o limitación de la responsabilidad de los proveedores.
- Condicionamiento de la prestación de un servicio a la adquisición de otro (salvo que sea parte de la oferta y el consumidor haya aceptado expresamente recibirlo).
- La firma de letras de cambio, pagaré, etc. en blanco.
- Efectuar cobros indebidos.
- Gestiones de cobro difamatorias o injuriantes y la utilización de medidas de coacción física o morales.
- Compartir información personal y crediticia del consumidor sin la debida autorización.

#### **7.2.5.- FALTA DE EDUCACION FINANCIERA**

La ausencia de una educación financiera hace que las relaciones entre entidades financieras y consumidores sean desproporcionadas, toda vez que no existe una educación financiera los consumidores arriesgan la totalidad de su patrimonio contrayendo obligaciones mas allá de sus propias capacidades y margen de cumplimiento.

El simple desconocimiento de los sistemas crediticios, tasas, formas de cumplimiento seguros, efectos de su incumplimiento, hacen que los consumidores financieros opten por dos posiciones radicales: 1. El contraer obligaciones imposibles de cumplir sin unas finanzas claras y transparentes, 2. El abstenerse de cualquier vinculación con una entidad financiera bajo la creencia de una relación injusta.

#### **7.2.6.- EXISTENCIA DE DISCRIMINACION EN LAS RELACIONES FINANCIERAS**

Pese a la existencia de una norma general contra el trato desigual y discriminatorio entre las personas, aun podemos percibir cierta elección de consumidores frente a otros que sin ser grandes consumidores, son considerados como consumidores de segunda clase. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a emitido reglamentos que pretendieron regular esta situación que en la teoría se habría eliminado, sin embargo el concepto de negocio con mayor ganancia o menor ganancia hace que ciertos clientes (Consumidores financieros) sean atendidos preferencialmente incluso en cajas a otros, o que determinado

servicios bancarios no sean prestados en todas las agencias o que en definitiva ciertas prestaciones financieras no sean prestadas por algunas entidades financieras.

### **7.2.7.- ACCESO INMEDIATO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

No todas las personas tiene la posibilidad de tener acceso a un sistema de servicio financiero, en merito que no todos las entidades financieras llegan a diversas latitudes de nuestro territorio, y las pocas que tienen esta llegada hacen del monopolio un abuso para los usuarios financieros, con tasas exageradas, servicios costosos y concientización en el sector que se les está brindando una ayuda, olvidando que el negocio financiero es una ganancia mutua o para los dos intervinientes.

### **7.3.- LA PROBLEMÁTICA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA ABORDADO POR LA ASFI**

La problemática de la ausencia de normativa en la actualidad ha pretendido ser solucionada por la implementación de procedimientos de reclamo como el denominado “Punto de reclamo” y la actividad de la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero (DDC) que coadyuva al logro del objetivo estratégico de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) que teóricamente establece el Desarrollo y fortalecimiento del marco conceptual efectivo para la regulación, supervisión, control, seguimiento y evaluación del cumplimiento de los derechos y obligaciones del consumidor financiero y llevar a cabo acciones que favorezcan su implementación, indudablemente este objetivo no ha logrado materializarse tal cual lo establece la Constitución Política del Estado que reconoce a las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores a recibir productos de calidad, toda vez que la norma se trata tal cual lo manifestamos de una norma general y no específica con referencia a los derechos del consumidor financiero.

En tal sentido, las actividades de la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero solo se circunscriben a la realización de ciertos objetivos, como la Atención a Reclamos y Consultas pretendiendo:

- Promover y difundir normativa sobre los derechos de los consumidores financieros.
- Definir políticas y estrategias institucionales para llevar a cabo las actividades de

Educación Financiera y garantizar su continuidad.

- Promover la transparencia de la información del sistema financiero para permitir a los usuarios internos y externos una mejor toma de decisiones.

Mediante Resolución ASFI/036/2010 de 25 de febrero de 2010, se dispuso ajustes a la Estructura Orgánica de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, modificando la denominación de la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero (DDC) por Dirección de Educación Financiera y Comunitaria (DEF), y transfirió a la Jefatura de Reclamos a la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ).

Considerando que el cambio de dependencia de la Jefatura de Reclamos y la eliminación de la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero (DDC) generaba un retroceso en el proceso de consolidación que el Órgano de Supervisión ha venido llevando aproximadamente durante diez años con la implantación del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes, la citada Resolución fue revertida mediante Resolución Administrativa ASFI/074/2010 de 3 de mayo de 2010 que dispuso la reposición de la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero, mientras que la Jefatura de Reclamos volvió a su dependencia, dando continuidad y la ejecución de actividades relacionadas con la Gestión de Reclamos y Educación Financiera.

## **7.4.- GESTIÓN DE RECLAMOS COMO UN PALEATIVO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

### **7.4.1.- SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES (SARC)**

El Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC) fue creado en enero de 2001 con el objetivo de atender y solucionar en forma eficiente los reclamos de clientes y usuario; de las entidades de intermediación financiera haciendo uso de procedimientos formales y uniformes para reclamos y atención de quejas.

El funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes y la Central de Reclamos ASFI ha sido complementada realizando inspecciones especiales en las entidades financieras; sobre el funcionamiento de éste servicio y para la atención de reclamos que por su complejidad así lo requirieron, lo que permitió contar con información para el control

del cumplimiento de normativa relacionada con los derechos del consumidor financiero establecidos en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Se estableció el procedimiento para la gestión de reclamos en los mercados de seguros -que establezca los lineamientos para que éstos sean atendidos cumpliendo los criterios de oportunidad, integridad y comprensibilidad- en coordinación con la Dirección de Normas y Principios con la emisión del Reglamento para el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes SARC- Seguros.

#### **7.4.2.- PUNTO DE RECLAMO**

Mediante Resolución ASFI/597/2011 de 12 de agosto de 2011, se reemplazó la denominación y sigla de “Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC)” por la de “Punto de Reclamo (PR)”, a efecto de facilitar a los consumidores financieros la identificación del lugar asignado para presentar reclamos.

El Punto de Reclamo es un servicio que brindan las entidades, en todas sus oficinas, sucursales y agencias en las que prestan atención al público y es la primera instancia a la que sus clientes o usuarios deben recurrir para registrar un reclamo. Tiene como objetivo atender y solucionar de forma eficiente los reclamos de clientes y usuarios, con el uso de procedimientos formales y uniformes. Esta tarea se complementa realizando inspecciones especiales en las entidades sobre el funcionamiento de este servicio y para la atención de reclamos que por su complejidad así lo requieran.

El denominado (Punto de Reclamo) es una instancia que permite ejercer el derecho a reclamar sin restricciones. El punto de reclamo deberá ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso dentro de la institución de intermediación financiera (Bancos, Mutuales, Cooperativas de Ahorro y crédito, Fondos financieros, Privados Instituciones Financieras de desarrollo y Empresas de Servicio) es un servicio de asistencia y atención gratuito de todos los consumidores financieros

##### **7.4.2.1.- PRODECIMIENTO ACTUAL PARA PRESENTAR UNA QUEJA POR EL SERVICIO EN EL PUNTO DE RECLAMO**

El procedimiento al cual debe acogerse todo consumidor financiero según lo previsto por la ASFI es el siguiente:

1. Presentar el reclamo o queja de forma escrita o verbal adjuntando la documentación que sea necesaria, con referencia a este punto para efecto de prueba es necesario realizar la denuncia por escrito a través del llenado de formularios
2. El reclamo será registrado o por los funcionarios de la entidad financiera una vez registrado se deberá entregar un comprobante de tu reclamo.
3. El plazo de respuesta es de cinco días hábiles, no obstante puede ampliarse si la complejidad del reclamo lo requiere, el mismo que según las encuestas tarda un promedio de 5 a 10 días para la respuesta.

En el caso que la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) no resuelva o responda insatisfactoriamente existe la posibilidad de recurrir en segunda instancia a la central de reclamos de la ASFI.

La ASFI atenderá los reclamos solo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el **“Punto de reclamo” “PR”** de la entidad financiera

Nuestro ordenamiento jurídico no otorga facultades a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), para resolver y conocer controversias que están siendo consideradas por instancias judiciales competentes.

Las Entidades de Intermediación financiera internamente tienen normas que regulan los tipos de atención de reclamos los mismos que oscilan entre tres a cinco días posteriores al reclamo de los clientes, el medio de respuesta es siempre escrito, sin embargo si no fuera satisfactorio a los intereses del consumidor financiero este tiene las facultades inherentes a la justicia ordinaria y administrativas de realizar el reclamo respectivo

## **7.5.-DATOS ESTADÍSTICOS SEGÚN ASFI**

### **7.5.1.-RECLAMOS GESTIÓN 2010**

Respecto al Servicio de Atención a Reclamos de Clientes, de los 38,414 reclamos que ingresaron a las Entidades de Intermediación Financiera, el 96% fueron atendidos, el 3% se encuentra en gestión y el 1% corresponden a reclamos duplicados. (Anexo GRAFICO 1)

<b>RECLAMOS PRESENTADO EN EL SERVICIO DE ATENCION A RECLAMOS DE CLIENTES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA</b>													
<b>Gestión 2010 según ASFI</b>													
<b>Gestión de Reclamos</b>	<b>ene-10</b>	<b>feb-10</b>	<b>mar-10</b>	<b>abr-10</b>	<b>may-10</b>	<b>jun-10</b>	<b>jul-10</b>	<b>ago-10</b>	<b>sep-10</b>	<b>oct-10</b>	<b>nov-10</b>	<b>dic-10</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamos Atendidos</b>	2,955	2,449	3,014	2,727	3,107	3,446	3,609	3,249	3,012	3,071	2,964	3,176	36,779
<b>Favorables para la entidad</b>	771	633	782	687	677	793	812	643	829	874	894	721	9,116
<b>Favorables para el cliente</b>	2,184	1,816	2,232	2,040	2,43	2,653	2,797	2,606	2,183	2,197	2,070	2,455	27,663
<b>Registrados duplicados</b>	18	14	20	24	21	33	46	29	31	31	40	21	328
<b>Reclamos en tramite</b>	12	21	12	6	11	16	137	41	66	95	135	755	1,307
<b>TOTAL</b>	<b>2,985</b>	<b>2,484</b>	<b>3,046</b>	<b>2,757</b>	<b>3,139</b>	<b>3,495</b>	<b>3,792</b>	<b>3,319</b>	<b>3,109</b>	<b>3,197</b>	<b>3,139</b>	<b>3,952</b>	<b>38,414</b>

Los datos estadísticos más relevantes correspondientes a la atención de reclamos y consultas atendidas. Por ASFI, mediante la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero, se exponen en el siguiente cuadro.

<b>RECLAMOS RECIBIDOS EN EL SERVICIO DE ATENCION A RECLAMOS DE CLIENTES DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO</b>													
<b>Gestión 2010 según ASFI</b>													
<b>Gestión de Reclamos</b>	<b>ene-10</b>	<b>feb-10</b>	<b>mar-10</b>	<b>abr-10</b>	<b>may-10</b>	<b>jun-10</b>	<b>jul-10</b>	<b>ago-10</b>	<b>sep-10</b>	<b>oct-10</b>	<b>nov-10</b>	<b>dic-10</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamos presentado contra</b>	34	28	36	49	41	29	45	39	47	52	32	52	484
<b>Entidades de Intermediación Financiera</b>	14	13	20	22	21	11	19	9	24	8	17	15	193
<b>Entidades de Sector Seguros</b>													
<b>Entidades del Sector Valores</b>													
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>56</b>	<b>71</b>	<b>62</b>	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>48</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>67</b>	<b>677</b>

El referido cuadro 2, resalta que los reclamos presentados a la Central de Reclamos de ASFI durante la gestión 2010, principalmente se relacionan con las entidades de intermediación financiera y en menor proporción con las del Sector de Seguros; mientras que no se presentaron reclamos relacionados con el Sector de Valores.

De los reclamos ingresados a la Central de Reclamos de ASFI, el 25 % resultaron favorables a los consumidores, el 33 % favorables a la entidades financieras desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa financiera, el 25 % fueron derivados y el 18 % se encuentran en proceso (Anexo GRAFICO 2)

<b>RESULTADO DE LOS CASOS PRESENTADOS A LA CENTRAL DE RECLAMOS DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO Gestión 2010 según ASFI</b>					
<b>Reclamos Contra:</b>	Favorable	No Favorable	Derivados	En proceso	Total
<b>Entidades de Intermediación Financiera</b>	116	141	151	76	484
<b>Compañía de Seguros</b>	52	80	17	44	193
<b>Entidades del Mercado de Valores</b>					
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>	168	221	168	120	677

Respecto a los registros de reclamos según la tipología, resaltan los reclamos relacionados con operaciones de créditos y con tarjetas de débito y en las compañías de seguros el mayor número de reclamos se debe a la falta de cumplimiento de pago de cauciones y al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

#### **7.5.2.- RECLAMOS GESTIÓN 2011**

En los puntos de reclamo de las entidades financieras se recibieron 33,513 reclamos, el 67% fueron favorables al consumidor financiero, el 13% fueron no favorables, el 2% fueron reclamos duplicados y el 18% tramitados, al 31 de diciembre de 2011. (Anexo GRAFICO 3)

**RECLAMOS PRESENTADO EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS  
DE CLIENTES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**

**Gestión 2011 según ASFI**

Gestión de Reclamos	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun - 10	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	Total
Reclamos Atendidos	2350	2946	2930	2077	3034	3146	2332	2217	1610	1595	1283	1375	26895
Favorables para la entidad	1723	2241	2197	1829	2546	2820	2003	2015	1433	1409	1106	1222	22544
Favorables para el cliente	627	705	733	248	488	326	329	202	177	186	177	153	4351
Registrados duplicados	33	38	58	52	70	100	46	45	22	28	8	58	558
Reclamos en tramite	550	147	36	1188	905	753	655	399	388	341	282	416	6.060
<b>TOTAL</b>	<b>2933</b>	<b>3131</b>	<b>3024</b>	<b>3317</b>	<b>4009</b>	<b>3999</b>	<b>3033</b>	<b>2661</b>	<b>2020</b>	<b>1964</b>	<b>1573</b>	<b>1849</b>	<b>33513</b>

Los reclamos y consultas atendidas por ASFI, a través de la Central de Reclamos de ASFI destacan 713 casos, en su mayoría relacionados con las entidades de intermediación financiera y en menor proporción con el Sector de Valores, con el siguiente detalle: (Anexo GRAFICO 4)

**RECLAMOS RECIBIDOS EN EL SERVICIO DE ATENCION A RECLAMOS DE  
CLIENTES DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO**

**Gestión 2011 según ASFI**

Reclamos presentados contra	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun - 10	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	Total
Entidades de Intermediación Financiera	63	53	50	47	59	61	46	62	65	72	56	77	711
valores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>59</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>62</b>	<b>66</b>	<b>72</b>	<b>56</b>	<b>77</b>	<b>713</b>

De los 713 reclamos presentados el 66% corresponden a reclamos originados en operaciones de créditos, tarjetas de débito y atención al cliente/usuario con 38%, 16% y 12%, respectivamente.

### **7.5.3.-CENTROS DE CONSULTA ASFI 2010**

En el marco teórico normativo los Centros de Consultas de ASFI desarrollan actividades de información y de educación financiera, y se constituyen en el contacto directo de ASFI con

la población boliviana, sin embargo esta situación en la realidad no es cumplida toda vez que las consultas son respondidas y resueltas discrecionalmente por los funcionarios de turno que operan esta institución. Estos centros se han instalado en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Sucre, Cobija y Trinidad, sin embargo no podemos observar una respuesta eficaz de esta institución.

La atención de consultas en el SARC de ASFI ha cubierto 5.376 solicitudes a nivel nacional, de las cuales 4.563 llegaron directamente a los Centros de Consultas de ASFI y 813 mediante la línea gratuita.

ATENCIÓN DE CONSULTAS A NIVEL NACIONAL EN CENTROS DE CONSULTAS Y EN LÍNEA GRATUITA Gestión 2010 según ASFI													
Centro de Consultas	ene-10	Feb-10	Mar-10	Abr-10	May-10	Jun-10	Jul-10	Ago-10	Sep-10	Oct-10	Nov-10	Dic-10	Total
La Paz		27			73	106	178	184	230	237	269	395	1,699
El Alto	18	11	36	25	25	33	41	57	66	75	68	70	525
Cochabamba	39	32	62	59	20	50	52	72	61	57	64	97	665
Santa Cruz	52	42	82	79	27	66	71	79	102	208	144	155	1,107
Tarija	0	0	12	19	16	30	53	63	50	56	41	43	383
Trinidad	9	20	45	47	33	30							184
Subtotal	118	132	237	229	194	315	395	455	509	633	586	760	4,563
Línea gratuita (consultas a nivel nacional)	83	41	52	87	86	76	58	64	69	67	78	52	813
Total Consultas atendidas	201	173	289	316	280	280	453	519	578	700	664	812	5,376

#### 7.5.4.-CENTROS DE CONSULTA ASFI 2011

Los Centros de Consulta de ASFI desarrollan actividades de información y de educación financiera, ubicados en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Sucre, Cobija y Trinidad, constituyendo el contacto directo de ASFI con la población boliviana. Estos centros se han instalado estratégicamente a fin de establecer un medio accesible y directo para la atención de todo tipo de solicitud, información de reclamos por parte del público.

Durante la gestión 2011, a nivel nacional, se han atendido 9,266 solicitudes, de los cuales 8,317 llegaron directamente a los Centros de Consulta de ASFI y 949 mediante la línea gratuita. (Anexo GRAFICO 5)

**ATENCIÓN DE CONSULTAS A NIVEL NACIONAL  
EN CENTROS DE CONSULTAS Y EN LÍNEA GRATUITA  
Gestión 2011 según ASFI**

Centro de Consultas	ene-10	Feb-10	Mar-10	Abr-10	May-10	Jun-10	Jul-10	Ago-10	Sep-10	Oct-10	Nov-10	Dic-10	Total
La Paz	251	321	131	156	252	313	386	275	303	211	250	184	3033
El Alto	106	107	119	132	110	97	86	70	111	97	103	95	1233
Cochabamba	91	41	67	51	47	53	37	43	52	53	46	63	644
Santa Cruz	20	30	90	145	86	158	170	174	132	189	158	153	1505
Tarija	68	44	64	39	51	36	57	56	61	51	79	47	653
Sucre	45	16	83	67	102	56	74	82	103	128	91	125	972
Pando	0	0	0	0	0	0	43	54	38	36	37	69	277
<b>Subtotal</b>	<b>581</b>	<b>559</b>	<b>554</b>	<b>590</b>	<b>648</b>	<b>713</b>	<b>853</b>	<b>754</b>	<b>800</b>	<b>765</b>	<b>764</b>	<b>736</b>	<b>8317</b>
Línea gratuita (consultas a nivel nacional)	110	86	80	78	65	48	63	40	47	70	95	167	949
<b>Total Consultas atendidas</b>	<b>691</b>	<b>645</b>	<b>634</b>	<b>668</b>	<b>713</b>	<b>761</b>	<b>916</b>	<b>794</b>	<b>847</b>	<b>835</b>	<b>859</b>	<b>903</b>	<b>9266</b>

### 7.5.5.-EDUCACIÓN FINANCIERA IMPLEMENTADA POR LA ASFI GESTIÓN 2010

Las actividades de Educación Financiera buscan desarrollar en clientes y usuarios, conocimientos sobre los servicios financieros y los compromisos y responsabilidades que asumen al contratar un producto o servicio financiero.

La Dirección de Derechos del Consumidor Financiero ha trabajado desarrollando Módulos de Educación Financiera y realizó 108 talleres, dirigidos a diferentes públicos y en distintos departamentos. El mayor número de talleres han sido realizados en la ciudad de Cochabamba. (Anexo GRAFICO 6), sin embargo estos esfuerzos no han logrado uniformar los procedimientos y minimizar los vacíos existentes en la comunidad con referencia a los servicios financieros.

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA TALLERES EJECUTADOS Gestión 2010 según ASFI													
Centro de Consultas	ene-10	Feb-10	Mar-10	Abr-10	May-10	Jun-10	Jul-10	Ago-10	Sep-10	Oct-10	Nov-10	Dic-10	Total
La Paz	1							1		3		4	9
El Alto							9		5	2			16
Cochabamba					4	8	9	18					39
Santa Cruz									8	4			12
Tarija											11		11
Beni -Trinidad	2									3			5
Chuquisaca – Sucre	2												2
Pando – Cobija	3					5							8
Oruro													0
Potosí	6												6
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>108</b>

Los talleres de educación financiera llegaron aproximadamente a 3.939 participantes a nivel nacional. Los temas desarrollados se relacionan con: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Conceptos Básicos de Créditos, Caja de Ahorro, Central de Información de Riesgo Crediticio, Seguro Obligatoria de Accidentes de Tránsito, Conceptos Básicos de Seguros, Conceptos Básicos del Mercado de Valores, entre otros. (Anexo GRAFICO 7)

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARTICIPANTES Y TALLERES Gestión 2010 según ASFI													
Participantes	ene-10	Feb-10	Mar-10	Abr-10	May-10	Jun-10	Jul-10	Ago-10	Sep-10	Oct-10	Nov-10	Dic-10	Total Acumulado
Promedio de participantes por taller	50				30	30	40	40	40	27	27	27	
Número de talleres ejecutados por mes	14				4	13	18	19	13	12	11	4	
Promedio de participantes por mes	700				120	390	720	760	520	324	297	108	3,939

#### **7.5.6.-EDUCACIÓN FINANCIERA IMPLEMENTADA POR LA ASFI GESTIÓN 2011**

La importancia de fomentar el desarrollo de una cultura o educación financiera radica en satisfacer la necesidad que tienen los consumidores financieros de contar con información clara y oportuna sobre los compromisos y responsabilidades que asumen, por cuanto brinda herramientas y desarrolla habilidades que permiten comprender el funcionamiento de los diversos productos y servicios financieros para la toma de decisiones eficaces.

En la gestión 2011, se desarrollaron 253 módulos de educación financiera, llegando a 3,154 participantes de diferentes grupos sociales, donde se destaca a diferencia de gestiones pasadas, la participación del público desprotegido y de escasos recursos.

En octubre 2011 se realizó la Conferencia Internacional “Mejores prácticas de protección al Consumidor Financiero” con la participación de expositores extranjeros con referencia a la defensa de los derechos del consumidor.

#### **7.5.7.- INSPECCIONES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR, GESTIÓN 2010**

Ante constantes e insistentes reclamos referente a la no solución de problemas la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero deciden realizar inspecciones sobre casos específicos de reclamos y control del cumplimiento de la escasa normativa por parte de las entidades supervisadas. Las inspecciones realizadas en la gestión 2010 se detallan en el siguiente cuadro.

INSPECCIONES EJECUTADAS Gestión 2010 según ASFI												
Gestión de reclamos	ene-10	Feb-10	Mar-10	Abr-10	May-10	Jun-10	Jul-10	Ago-10	Sep-10	Oct-10	Nov-10	Dic-10
Reglamento de Servicio de Atención a Reclamos de Clientes a nivel nacional												
Reglamento de Atención en Cajas a nivel nacional												
Reclamo Caso BAYA – Mutual el Progreso												
Reclamo Caso Prefectura de Pando – Banco Unión												
Reclamo Honorable Cámara de Diputados (Dr. Wilman Cardozo - Yacuiba)												

Las inspecciones sobre el cumplimiento de los Reglamentos de Servicio de Atención de Reclamos de Clientes y de Atención en Cajas, alcanzaron a 17 entidades financieras en diferentes departamentos del país, con un número total de 282 visitas, entre centrales, sucursales y agencias. Las entidades a las que se efectuaron las visitas se detallan a continuación.

DETALLE DE VISITAS DE INSPECCIÓN – POR ENTIDAD Gestión 2010 según ASFI	
Nº	ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA
1	Banco Mercantil Santa Cruz S.A. (BME)
2	Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB)
3	Banco de Crédito de Bolivia S.A. (BCR)
4	Banco Los Andes Procredit S.A. (BLA)
5	Fondo Financiero Privado Fortaleza S.A. (FFO)
6	Fondo Financiero Privado Fassil S.A. (FSL)
7	Fondo Financiero Privado Eco Futuro S.A. (FEF)
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huassi Ltda. (CIH)
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno Ltda. (CJN)
10	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Pedro Ltda. (CSP)
11	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín Ltda. (CSM)
12	Mutual La Paz (MLP)
13	Banco Unión S.A. (BUN)
14	Banco Fie S.A. (BIE)
15	Banco Ganadero S.A. (BGA)
16	Banco Solidario S.A. (BSO)
17	FFP Prodem S.A. (FPR)

En la gestión 2011 no existieron inspecciones.

## **NORMATIVA**

La Dirección de Derechos del Consumidor Financiero impulsó la emisión de normativa que se detalla a continuación:

- Reglamento para el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos para los sectores de valores y seguros.
- Normativa relacionada con los derechos de los clientes y usuarios financieros y con las buenas prácticas que las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios auxiliares financieros deben mantener respecto a los productos y/o servicios que prestan.

## **7.6.-INSTITUCIONES ENCARGADAS DE LA SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

Dentro de nuestra realidad las únicas instituciones encargadas de regular algunos de los derechos de los consumidores financieros son: la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero DDC dependiente de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, y el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor. Lastimosamente la normativa existente es demasiado escasa y no contempla aspectos relevantes.

En un primer momento se dio primer término, se consagra una verdadera autoridad competente a la manera de las "agencias administrativas", con funciones preventivas de vigilancia sobre el empleo de tipos o modelos de contratos, con cláusulas lesivas de los intereses de los consumidores. El modus operandi consiste, por un lado, en la invitación a la empresa a cesar en la utilización de ciertas cláusulas abusivas, con legitimación para accionar contra la falta de observancia del reclamo inhibitorio formulado. Desde otra perspectiva, se prevé la negociación directa del órgano para administrativo con las empresas o sus asociaciones, para la redacción conjunta del contenido negocial estandarizado.

## **7.7.-PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Los derechos humanos protegen las garantías básicas que tiene toda persona por el simple hecho de existir. Hay también derechos específicos que protegen a las personas en ámbitos particulares, como los derechos económicos, que buscan asegurar el respeto a una vida digna, con oportunidades de desarrollo para todos los seres humanos. Los derechos del consumidor forman parte de ese conjunto de garantías que buscan proteger a las personas en tanto sean partícipes de una actividad económica fundamental: el consumo de bienes y servicios.

El reconocimiento de las personas como sujetos de derechos vinculados al consumo de bienes y servicios está estrechamente relacionado con la creciente importancia que se le ha dado a realizar un consumo informado, seguro y de calidad, garantizando la libertad de elección, la no discriminación y la protección por parte del Estado ante posibles abusos. La existencia de derechos del consumidor y su ejercicio supone que las personas no sólo adquieren de forma pasiva bienes y servicios, sino que son ciudadanos con el poder de exigir el respeto a sus derechos como consumidores y capaces de consumir de forma inteligente.

## **7.8.-DERECHOS BÁSICOS COMO USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

1.- Tiene derecho antes de contratar un producto o servicio a conocer plenamente sus características; los efectos y riesgos que implica; sus costos, como comisiones e intereses, así como la responsabilidad que adquiere.

2.- Tiene derecho a que la información que brinden las instituciones y autoridades sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa.

3.- Tiene derecho a comparar y elegir, en un marco de sana competencia, el producto que más se apegue a sus necesidades, contratándolo con la institución de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables.

4.- Tiene derecho de obtener de la institución financiera, a momento de la firma, un ejemplar de todos los documentos y contratos firmados y; durante su vigencia a recibir la

documentación que compruebe sus movimientos como estados de cuenta y comprobantes de cargo.

5.- Tiene derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las mejores condiciones disponibles de eficiencia y buen trato.

6.- Tiene derecho a que toda institución guarde el secreto financiero y de sus datos personales.

7.- Tiene derecho a no ser privado de su libertad por la simple falta de pago de adeudos contraídos con instituciones financieras y en su caso, a que las acciones de cobranza se realicen en un marco de respeto y dignidad.

8.- Tiene derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa de las Unidades de Atención al Usuario de las instituciones financieras en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicite.

9.- Tiene derecho a reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier falla en el servicio, y cuando esto implique la objeción de cargos, a que se suspenda su cobro hasta que estos hayan sido aclarados.

10.- Tiene derecho a la protección de sus derechos e intereses y a la debida atención de sus reclamaciones.

## **8.-ASPECTOS NECESARIOS EN UNA NUEVA NORMATIVA QUE REGULE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN BOLIVIA**

En merito a lo expuesto y siguiendo el objeto de esta investigación, me permito establecer algunos aspectos a ser considerados para la proposición futura a la Asamblea legislativa mediante las vías que corresponde la emisión de una norma que regule los derechos del todo consumidor financiero en base a los siguientes puntos en cuestión, siguiendo experiencias extranjera, sobre todo Europeas.

Adicionalmente, estos planteamientos deberán fijar los criterios que debe tener en cuenta la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero para supervisar el desempeño de las entidades y crear los procedimientos de reclamos, beneficios económicos, periódicos y

garantía de los derechos, entre otras normas. Esta iniciativa es con el propósito de ofrecer a la ciudadanía Boliviana una orientación y la creación de bases sólidas para el resguardo de los derechos y garantías del consumidor, los mismos que deberán contener los siguientes criterios o aspectos de cuestionamiento:

**1.- Cuál es el propósito para que exista una norma uniforme que ampare los derechos del consumidor financiero?**

La creación una nueva norma tiene como fin establecer los principios y la reglamentación que protege a los consumidores financieros en el ámbito bancario, fondos, seguros, valores y en su relación con las entidades vigiladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La nueva norma deberá señalar que el consumidor financiero es toda aquella persona que tiene una relación con el sistema por medio de bancos o fondos, así como los usuarios de seguros y del mercado de valores.

**2.- ¿Según la Norma a plantearse a qué tendrán derecho los consumidores financieros?**

Dentro de la Reforma Normativa se establece que los consumidores financieros tendrán derecho a recibir, por parte de las entidades vigiladas, productos y servicios que cumplan con los estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones que asumen las entidades en el contrato, a recibir una información adecuada y oportuna, a conocer el contenidos de los contratos y poderlos discutir dentro del margen de la equidad y el interés de la entidad financiera, a exigir el incumplimiento realizado por la entidades de intermediación financiera.

Los usuarios también deben recibir publicidad e información transparente, clara y verificable sobre las características de los productos o servicios que ofrece cada entidad. Además, podrán exigir agilidad y eficacia en la prestación del servicio. También tienen derecho a conocer los costos que genera cada servicio que ofrecen las entidades vigiladas.

**3.- Las entidades financieras deben cumplir obligaciones especiales**

Las entidades reguladas por la ASFI deberán estar obligadas a suministrar información al público sobre la existencia y labor que cumplen los Defensores del Consumidor Financiero (Institución que deberá crearse a través de la nueva norma) tal cual existente en legislaciones comparadas. De igual manera, deben entregar el producto o servicio en las condiciones como se pactó con el usuario, asumiendo responsabilidad en caso de incumplimiento.

Además, debe contar con un Sistema de Atención a los Reclamos de los Consumidores Financieros que sea de carácter institucionalizado, para atender las inquietudes de los clientes y sus reclamos, desde los más simples, hasta los más complejos bajo un mismo procedimiento que debe tender a un proceso abreviado. Las empresas de intermediación financiera deberán abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de ajustar cláusulas que afecten el cumplimiento del contrato.

Entre las obligaciones de las entidades se destaca la realización de contratos claros y legibles, no hacer cobros que no han sido pactados con el usuario o consumidores, garantizar la reserva de la información del consumidor, reportar a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) el precio de los productos y servicios que ofrecen, además deben divulgarlos en los cajeros electrónicos y en la página de Internet.

#### **4.- ¿Cómo puede protegerse el usuario o consumidor financiero?**

La nueva norma deberá establecer las buenas prácticas de protección que deben tener en cuenta los consumidores financieros. Algunas de las recomendaciones deberán ser: cerciorarse de que la entidad con la que firmará contrato esté autorizada y regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El usuario también debe informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir, revisar los términos y condiciones del contrato e informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, quejas o reclamos.

#### **5.- ¿Qué tipo de información debe conocer el consumidor financiero?**

Teniendo en cuenta que la norma deberá exigir transparencia y claridad en la información correspondiente a los servicios y contratos que adquiere el consumidor financiero con

determinadas entidades. Éstas deben informar a los usuarios las características de los productos y servicios, los derechos y obligaciones en las que incurren, las condiciones, tarifas y precios que se generan en el contrato.

Así mismo, es obligación de la entidad capacitar al cliente en el manejo seguro del producto o servicio que adquirió y advertir sobre las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.

Por otro lado, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), tendrá que impartir instrucciones especiales relacionadas con la información que recibirán los consumidores antes, durante y después de la formalización del contrato.

#### **6.- Una futura norma deberá recomendar tipos de estipulaciones para evitar las cláusulas abusivas en el contrato de servicios financiero**

La nueva normativa deberá tomar en cuenta que están prohibidas las cláusulas o estipulaciones contractuales en los contratos donde se limitan o eliminan los derechos de los consumidores financieros. Tampoco pueden incluir espacios en blanco en el contrato, ni incluir cláusulas que limiten los derechos de los usuarios y que eximan de sus deberes a las entidades vigiladas.

Para evitar dicho comportamiento, las entidades tendrán que publicar en su página de Internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que emplean con los clientes.

#### **7.- La nueva norma deberá crear y establecer las funciones del Defensor Financiero**

Según la norma a plantearse, las entidades vigiladas autorizadas por el Gobierno deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero, que deberá encargarse de proteger a los usuarios de posibles irregularidades y abusos en los que puedan incurrir las entidades.

Cabe destacar que el Defensor Financiero ejercerá de manera autónoma e independiente sus funciones en pro del consumidor. Entre sus obligaciones deberán encontrarse:

- La atención oportuna y efectiva a los usuarios y consumidores financieros,

- La resolución objetiva y gratuita de las quejas y conflictos que presenten los clientes.
- El Defensor Financiero es el vocero de los consumidores y usuarios financieros ante las entidades financieras
- Deberá actuar como conciliador entre los usuarios y el banco.
- Podrá realizar recomendaciones a la entidad para mejorar la atención del cliente
- Propondrá modificaciones normativas a las autoridades de control para proteger los derechos del consumidor financiero.
- Podrá dar aviso para las sanciones correspondientes al incumplimiento de la normativa y la violación de los derechos del consumidor financiero, que podrán ser sanciones económicas hasta administrativas.

#### **8.- Cual será el nuevo rol de vigilancia de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)?**

Para cumplir con el papel de ente de control y vigilancia, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) deberá regirse por el principio de materialidad y de acceso a la información.

El principio de materialidad significaría el ejercer las funciones de inspección y vigilancia, dando importancia a los hechos que por su condición y monto afecten la confianza en el sistema.

El principio de acceso a la información para la protección de la estabilidad y confianza en el sistema financiero tendrá lugar cuando la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) *indique que existen elementos que pueden vulnerar la estabilidad, seguridad y confianza en el sistema financiero Boliviano, asegurador o en el mercado de valores.*

#### **9.-CONCLUSIONES**

Las leyes y principios del libre mercado también influyeron en las relaciones financieras Bolivianas al extremo que un consumidor se encuentra sometido a las formas de promoción de productos financieros en algunos casos en condiciones no justas o equitativas

pero rodeada de una gran presentación comercial, pero siempre sometidas a un requerimiento mayor que es el de su necesidad (Vivienda, compra de productos y bienes, consumo, viajes, servicios, inversiones, capital de trabajo, etc.) tal cual lo mencionamos anteriormente, las relaciones económico-financieras al presente han ido degenerando su funcionamiento, reflejando su actuar en un mal servicio o en una desatención de los interés del usuario, una declaración de verdades a medias, la exigencias de múltiples requisitos, en resumen un trato inequitativo con la simple visión de buscar mejores panoramas económicos y de seguridad por parte de las entidades financieras (al presente).

Las personas que ingresan en el rol de prestatarios (uno de los consumidores financieros) en Bolivia, hoy en día desconocen de sus derechos y si lo conocen no terminan haciéndolos coexistir juntamente con los intereses de la empresa , la falta de información clara y transparente por parte de algunas entidades financieras, el descontrol por parte de los usuarios en obtener montos de dineros y cubrir sus necesidades, la falta de norma claras y precisas con referencia a este tipo de relaciones jurídicas, la inoperancia de los actuales controles hacen que las relaciones financieras entre las partes interesadas sean o se tornen con un manto de injusticia para ambas partes y descontrol.

La inoperancia de los actuales procesos de control, hacen necesario plantear el considera una reforma del sistema financiero en ese sentido toda vez que existe una ausencia de norma.

La problemática ya fue abordada por algunas instituciones no gubernamentales, problemática que fue respondida con la realización de cursos y taller con referencia a la temática con la participación de la instituciones que regulan la actividad financiera estatal, algunos autores se animaron a escribir sobre la inequidad en las relaciones financieras entre los intermediarios financieros y lo consumidores, en Bolivia existe tentativas de organización de los deudores que amenaza la tranquila actividad financiera y actualmente el incremento de la creación de organismos estatales que regulen esta situación como el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

El presente problema afecta a una gran cantidad de factores que hacen el aparato productor de Bolivia, ya que en algún momento fuimos, somos o seremos consumidores financieros,

la manera inicial de atenuar o identificar este problema (temática) fue la emisión de la norma suprema en la nación, la Constitución Política del Estado en la cual contempla un capítulo exclusivo de los derechos del consumidor.

Esta investigación se realizó a partir de la visión de los consumidores de los servicios financieros tratando de hacer compatibles a la realidad interna de la actividad financiera, resolución del conflicto que indudablemente beneficiara a la gran cantidad de usuarios financieros, logrando que las mismas sean más dinámicas y de confianza entre el usuario y la entidad financiera regulada e incluso no regulada

La Reforma Financiera con la implementación de una norma exclusiva de los consumidores financieros (Que hoy por hoy no existe), una de las principales iniciativas de carácter económico debatidas y como tarea fundamental de las futuras legislaciones, contempla una serie de normas de gran importancia para los usuarios y consumidores del sistema bancario del país.

Entre otros temas, la reforma deberá incluir medidas relacionadas tanto con el régimen de protección al consumidor, como con los derechos y obligaciones de los clientes usuarios financieros.

Queramos o no, bancos y entidades financieras forman parte de nuestra vida: a ellos confiamos nuestro dinero, encargándoles la tramitación y gestión de pagos y cobros, seguimos sus consejos de ahorro e inversión, contratamos los productos que nos ofrecen y acudimos a ellos cuando necesitamos dinero. Y resulta evidente que, en nuestras frecuentes relaciones con bancos y entidades financieras, resultamos siempre la parte más débil como usuarios.

La problemática generada en el ámbito de los servicios bancarios y financieros es amplia y variada. El cambio en nuestras formas de vida, la sustitución de la moneda por tarjetas de débito y tarjetas de crédito, los créditos, los servicios, las compras aplazadas y los estilos de vida actuales hacen que nos encontremos sumergidos en una vorágine consumista de la que muchas veces resulta difícil escapar.

En el ámbito financiero, son muchos los aspectos que podrían suscitar dudas entre los usuarios provocadas por la falta de información, a pesar de que estar informados es uno de nuestros derechos básicos como consumidores. El cobro de comisiones, intereses, préstamos personales, tarjetas de crédito, son algunos de los temas más conflictivos y algunos de los que más reclamaciones propician.

El consumo financiero es una función central de las sociedades y de sus sistemas económicos. El número de individuos de una sociedad que accede a los bienes producidos por ella es uno de los modos de legitimación de esa sociedad, a la vez que el volumen de productos de consumo recibidos por los individuos de una sociedad incide de manera directa en la satisfacción de sus necesidades y en la consecución de su bienestar. Sin embargo, el Estado del Bienestar por su propia capacidad para hacer frente a las incesantes demandas de los ciudadanos de satisfacción de sus necesidades, a veces superfluas, fomenta niveles de consumo en busca de grados superiores de comodidad que nos llevan a contemplar al individuo más como consumidor y usuario que como ciudadano, encubriendo, al mismo tiempo, unas evidentes situaciones de desigualdad social que nos deben llevar a cuestionar la pretendida perfección del modelo. Por ello seguidamente se ofrecen algunas consideraciones, que esperamos contribuyan a una efectiva protección del usuario / consumidor, de servicios financieros:

Las autoridades públicas deben tener en cuenta los intereses y derechos de los usuarios al regular los servicios financieros, atendiendo a las circunstancias de los mercados financieros y las características singulares de nuestro país.

Los mercados financieros se caracterizan por la fluctuación del valor de intercambio de activos, entre otros del dinero, y que la incertidumbre generada por tal circunstancia debe aminorarse, proporcionando la mayor transparencia e información posible, así como que si no es posible determinar los tipos de cambio, deben proporcionarse los mecanismos posibles para su posterior determinación.

Las condiciones económicas actuales recomiendan la práctica por parte de los ciudadanos del ahorro como medio para satisfacer sus necesidades futuras y que las circunstancias de los mercados financieros pueden generar en ellos grandes fluctuaciones, que podrían

afectar finalmente al ahorro y a los intereses de los usuarios.

Los usuarios de servicios financieros establecen una relación contractual con la entidad que brinda dicho servicio. El contrato debe contener de manera amplia, explícita, clara y completa, los derechos y deberes de cada participante.

Gran parte de las cláusulas relativas a la contratación de productos y servicios financieros se hallan contenidas en textos de condiciones generales o contratos de adhesión, que pueden implicar un desequilibrio en la relación contractual, si no se cumplen las condiciones adecuadas. El Estado debe tener las facultades para revisar dichos contratos.

Las entidades financieras deben promover la creación de un área encargada de recibir sugerencias y reclamos de sus clientes.

La información derivada de la actividad financiera puede referirse a aspectos incluidos en las esferas de privacidad de los usuarios, así como su conocimiento puede afectar a la intimidad de aquellos.

La vigencia plena de los principios rectores del modelo de economía de mercado, implica fomentar el comportamiento ético de los empresarios y promover la igualdad de oportunidades entre los mismos.

La creación de elementos normativos (Ley del consumidor financiero) e instituciones (defensor del consumidor financiero) permitirá y reafirmar el derecho a un trato igualitario, la ausencia de las mismas hacen de estas relaciones injustas e incompletas y muchas veces burocráticas y tediosas a los consumidores financieros.

Finalmente, los intereses económicos de los consumidores financieros resultan a menudo lesionados, debido a la incorporación de mecanismos financieros por parte de las entidades financieras, para la adquisición de créditos. La maquinación de los instrumentos crediticios y sus coordinaciones con los distintos métodos persuasivos de venta, conducen a la seducción del consumidor, frente a la posibilidad de obtener inmediatamente un producto, sin necesidad de operar originariamente un desprendimiento patrimonial equivalente al valor de la prestación recibida. Pero —he aquí la motivación del sistema utilizado por la empresa quedando obligado al pago de una serie de cuotas, reducidas sólo en apariencia, en

la medida en que la representación mental del consumidor ha sido falsamente moldeada, por la imprecisión en la información que le es brindada, respecto de la técnica y condiciones del crédito y los derechos y obligaciones resultantes de su utilización.

## **10.-REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA**

1. Marx Tommasi, Mariano, y Ierulli, Kathryn , Economía y sociedad, Ed.Cambridge, Madrid , 2000.
2. Real Academia española, Diccionario de la lengua española, ventidoceava Ed. Espasa Calpe, Madrid, 2001.
3. Decreto Supremo del 25 de enero de 2009, promulgado por el presidente Evo Morales Ayma , presidente del estado plurinacional de Bolivia.
4. Datos Banco Central de Bolivia 2005, historia monetaria contemporánea de Bolivia y Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras 2003, regulación y supervisión financiera en Bolivia, periodo 1928- 1982.
5. Fierre Francote Divier, SO cas de publicté mensongère, Ed. Libraires Techniques, París, 1978.
6. Pezzella, Maria Cristina, Cereser: A Eficácia jurídica na defesa do consumidor, Ed. Do Advogado, Portoalegre, 2004.
7. Eduardo Polo, La protección del consumidor en el derecho privado, Cuadernos Civitas, Madrid, 1980, nota 87; G. Alpa y M. Bessone, fl consumatore e l'Europa, ob. cit. en nota 7.
8. A. Roppo, Protezione del consumatore e teoría deUe classi, en *Política del diritto*, 1975.
9. Savatier, Les métamorphoses économiques et sociales du droit Hvü d'aujourd'hui, Ed. Dalloz, París, 1948.
10. Jean Calais-Auloy; Droit de la consommation, Ed. Dalloz, París, 1980.
11. Luis Diez-Picazo, Derecho y masificación social Tecnología y derecho privado (dos esbozos). Cuadernos Civitas, Madrid, 1979.

12. Augusto M. Morello y Rubén S. Stiglitz, El contrato por adhesión a condiciones generales, separata de la "Revista del Colegio de Abogados de La Plata", año XXIII.
13. Polo, ob. cit. en nota 15, p. 44 y especialmente notas 37 y 41; Martí Sánchez, ob. cit. en nota 1.
14. Alberto G. Spota, Instituciones de derecho civil. Contratos, Ed Depalma, Buenos Aires, 1980, vol. II.
15. R. Plaisant y J. Doussin, La loi 78-23, du 10 janvier 1978, sur la protection et Vinformation du consommateur, en "Rivista di Diritto Industriale", Ed. Giuffre, Milano, 1979.
16. Consumers International. Consumo y Sociedad: Aspectos Legales de las Relaciones de Consumo. Chile. 2000.
17. PROFIN. Deberes y Derechos del Consumidor Microfinanciero. Boletín. Aprender. Bolivia. 2004.
18. Gustavo Ghidini, II problema de la prevenzione, en La responsabilidad dell'impresa per i danni a Wambiente e ai consumatori, Centro Nazionale di Prevenzione e Difensa Sociale, Ed. Giuffré, Milano, 1978; J. Nicolás Martí Sánchez, El consumidor ante el derecho, Ed. Centro Asociado de la U.N.E.D. Las Palmas, 1980.  
ADICAE. Créditos Rápidos. Deudas tengas... y las pagues. 2007. España.
19. Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. El Acceso a la Justicia de los Consumidores de Servicios Financieros. España. 2004:45-75.
20. Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia 2009.
21. Consumers International. Plataforma Regional. Reflexiones para un diálogo en torno a la educación del consumidor. Chile. 2001.
22. Ley de Bancos y Entidades Financieras, Ley N° 1488 del 14 de abril de 1993 (versión actualizada).
23. Código de Comercio, Decreto Ley N° 14379 de 25 de febrero de 1977, (versión actualizada).
24. República de Bolivia. Ley de Fortalecimiento de la Normativa y Supervisión Financiera. Ley N° 2297 de 20 de diciembre de 2001.
25. Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, México, 2008.

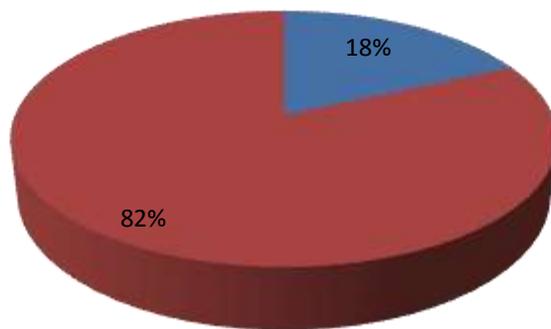
26. F. Puerta S.; R. Serrano L.; "Fundamentos jurídicos para el desarrollo de un sistema público de protección al consumidor", Cuadernos temáticos de consumo, Centro de Estudios de Consumo - CESCO, España, 2006.
27. Gabriel A. Stiglitz, Protección jurídica del consumidor, ed. de Palma, Buenos Aires Argentina, 1986.
28. Trevor Watkins, Mercado Estratégico de Servicios Financieros, ed. Legis, 1991

**11.- ANEXO** En merito al sondeo de opinión realizado en las puertas de varias entidades financieras se llevo a los siguientes indicares de opinión con referencia la temática.

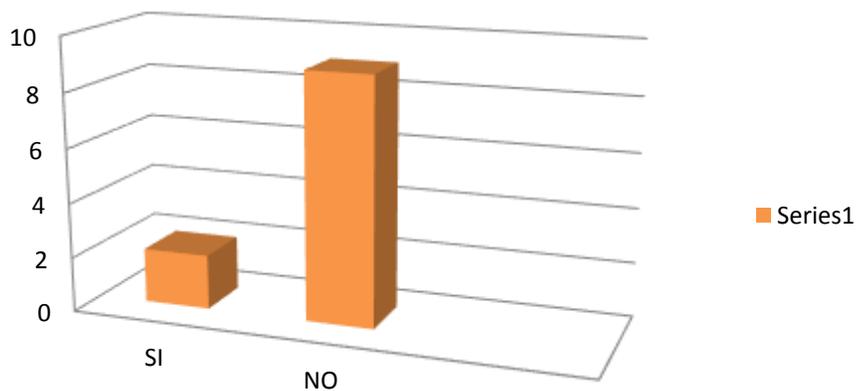


### ¿ALGUNA VEZ ESCUCHO O FUE INFORMADO ACERCA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR ?

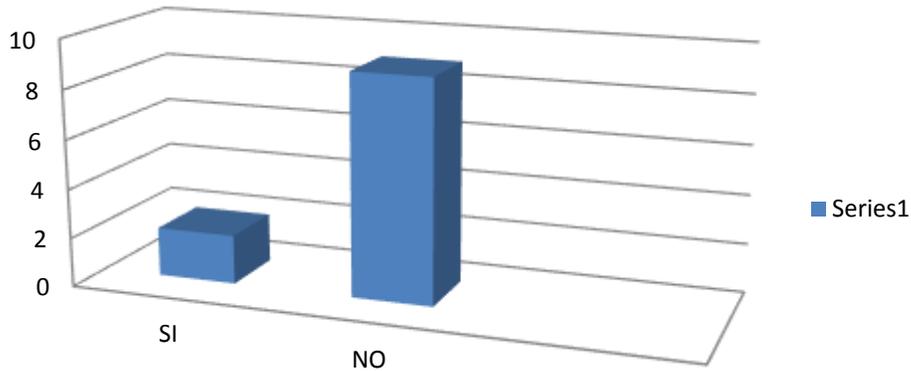
■ SI ■ NO ■ ■ ■ ■ ■



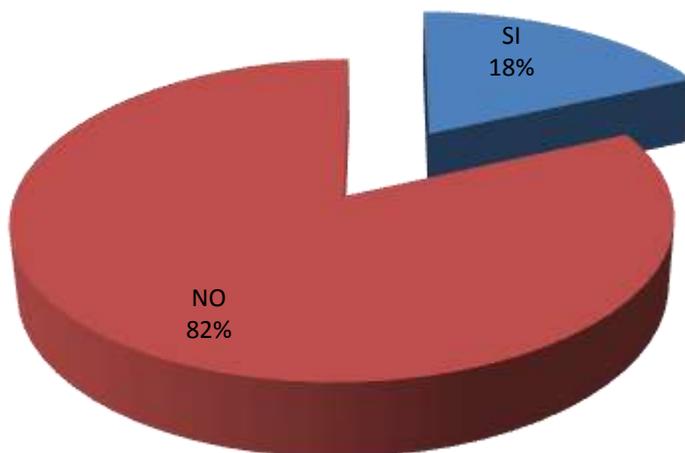
### ¿CONOCE ALGUNA INSTITUCIÓN QUE REGULE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?



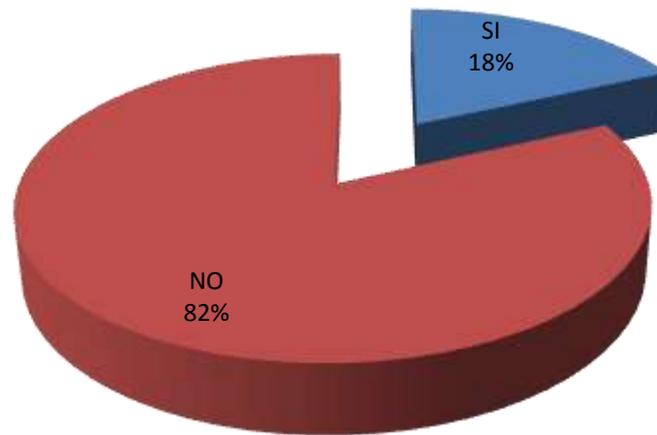
**¿USTED TUVO ALGUN RECLAMO CON RELACIÓN A UN MAL SERVICIO DE ALGUNA ENTIDAD FINANCIERA?**



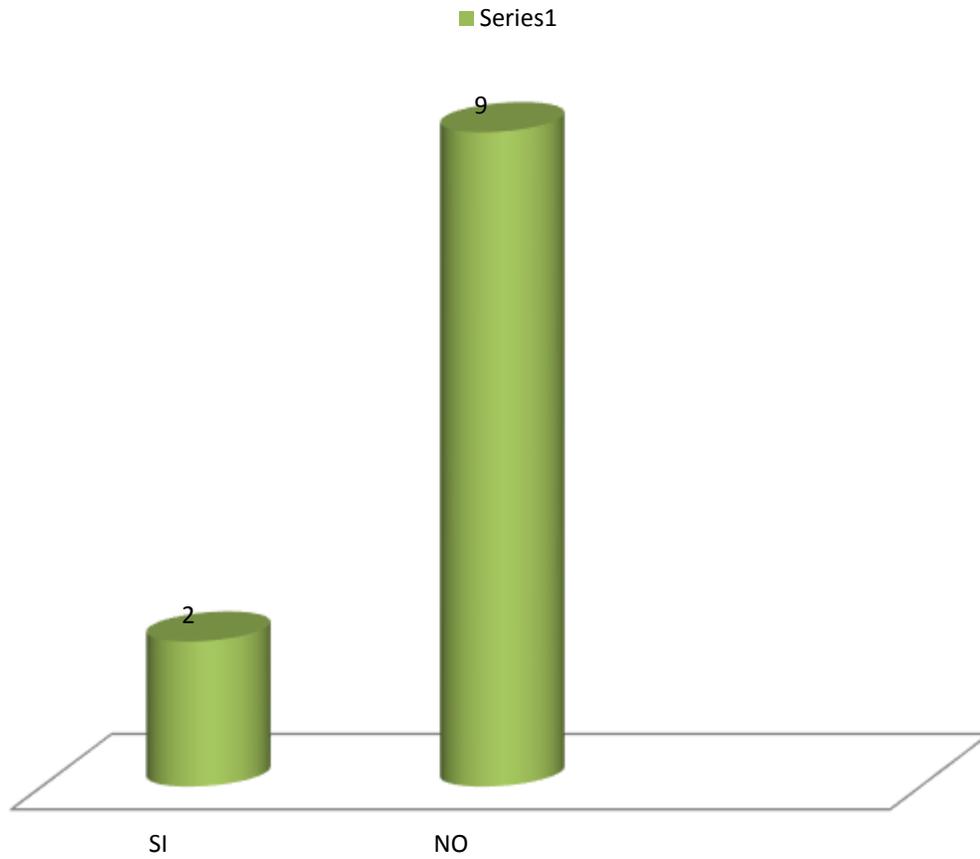
**¿ENCONTRO SOLUCIÓN PRONTA A SUS RECLAMOS ?**



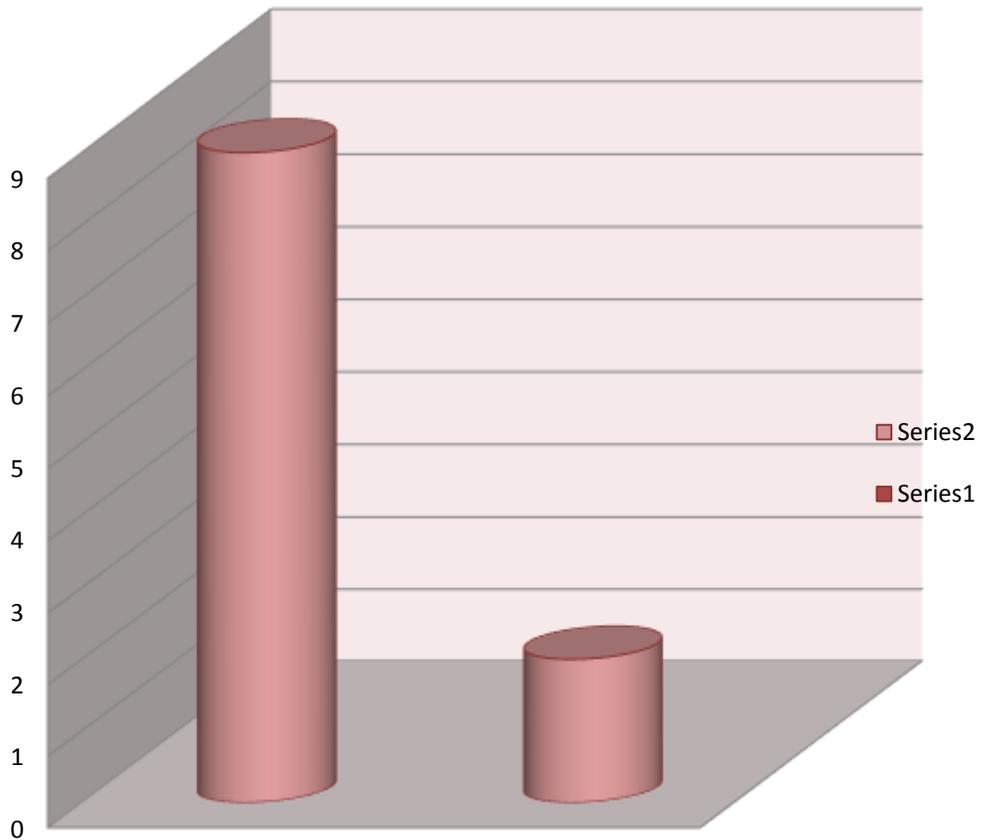
**¿USTED CREE QUE OBTIENE LA INFORMACION  
SUFICIENTE DE LOS CONTRATOS O SERVICIOS  
QUE UTILIZA EN ENTIDADES FINANCIERAS?**



**¿CREE QUE LA AUTORIDAD ENCARGADA  
DE REGULAR Y DAR PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR FINANCIERO CUMPLE SUS  
OBLIGACIONES?**



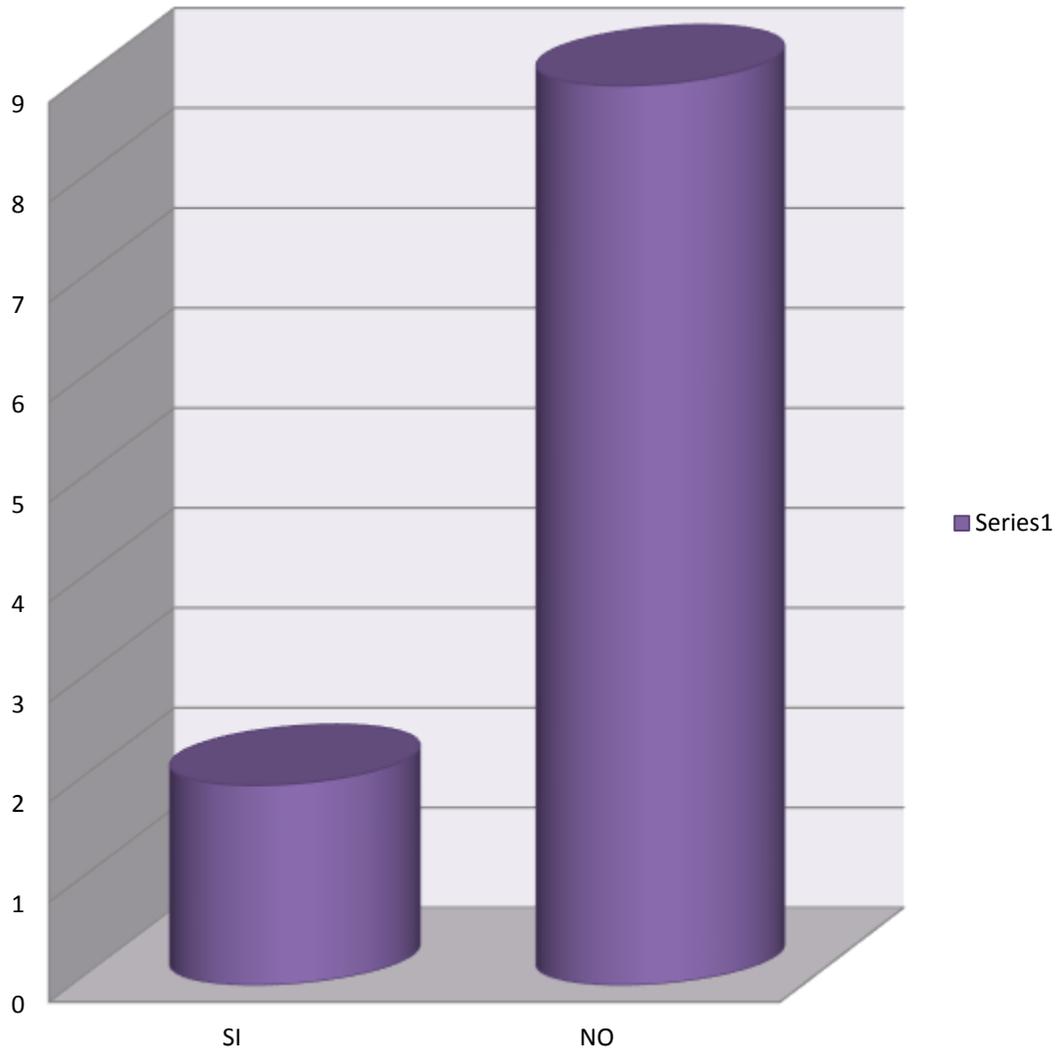
**¿UNA AUTORIDAD AUTONOMA COMO UN  
"DEFENSOR DE DERECHOS DEL  
CONSUMIDOR FINANCIERO" DEBERIA SER  
QUIEN SE ENCARGUE DE LA DEFENSA  
EXCLUSIVA DE ELLOS?**



SI

NO

**EN CASO DE HABER PRESENTADO ALGUNA VEZ UN RECLAMO ANTE LA AUTORIDAD RESPONSABLE, USTED RECIBIO UNA RESPUESTA FAVORABLE?**



## **11.2.-DIRECTRICES PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDORES DE LA LEGISLACIÓN ARGENTINA**

### **I. Objetivos**

1.— Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como el de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos:

- a) ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores;
- b) facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;
- c) instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta;
- d) ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores;
- e) facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor;
- f) fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor;
- g) promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.

### **II. Principios generales**

2. — Corresponde a los gobiernos formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas y sociales del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan.

3. Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes:

a) la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;

h) la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;

c) el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;

d) la educación del consumidor;

e) la posibilidad de compensación efectiva al consumidor;

f) la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

4. Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural,

5. Todas las empresas deben acatar las leyes y reglamentos aplicables en los países en que realizan sus operaciones. Deben también acatar las normas internacionales pertinentes para la protección del consumidor que hayan accedido a aplicar las autoridades

competentes del país de que se trate. (En lo que sigue, las referencias a las normas internacionales en las directrices deben entenderse en el contexto del presente párrafo).

6. Al elaborar políticas de protección del consumidor debe tenerse en cuenta el posible papel positivo que pueden desempeñar las universidades y las empresas públicas y privadas en la investigación.

### **III. Directrices**

7. Las siguientes directrices serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país como a los importados.

8. Al aplicar cualesquiera procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor, deberá velarse por qué no se conviertan en barreras para el comercio internacional y que sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

#### **A) Seguridad física**

9. Los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible.

10. Se deben adoptar medidas generales para garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible. Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares (en lo que sigue denominados "distribuidores") deben velar por que, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a manipulación o almacenamiento inadecuados. Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos e información sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible. Dentro de lo posible, la información de vital importancia sobre cuestiones de

seguridad debe comunicarse a los consumidores mediante símbolos comprensibles internacionalmente.

11. Se deben adoptar medidas generales para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público, según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. Los gobiernos también deben estudiar los métodos para garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre esos peligros.

12. Los gobiernos deben adoptar, cuando proceda, políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave y/o constituye un peligro considerable aun cuando se utilice en forma adecuada, los fabricantes y/o distribuidores deban retirarlo y reemplazarlo o modificarlo, o sustituirlo por otro producto; si no es posible hacerlo en un plazo prudencial, debe darse al consumidor una compensación adecuada.

#### B) Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores

13. Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

14. Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. Se debe dar aliento a las organizaciones de consumidores para que vigilen prácticas perjudiciales como la

adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios.

15. Los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo, que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas. Al respecto, los gobiernos deben guiarse por su adhesión al Conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobado por la Asamblea General en su resolución 35/63 de 5 de diciembre de 1980.

16. Los gobiernos deben adoptar o mantener políticas que especifiquen las responsabilidades del fabricante para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin a que se destinan y que el vendedor vele por que estos requisitos se cumplan. Las mismas políticas deben regir la prestación de servicios.

17. Los gobiernos deben alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos.

18. Los gobiernos deben velar, si procede, por que los fabricantes o minoristas aseguren la disponibilidad adecuada de un servicio confiable posterior a la venta y de piezas de repuesto.

19. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen á una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores.

20. Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos. Ello requiere el suministro de la información necesaria para que los

consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada.

21. Los gobiernos deben alentar a todos los interesados a participar en la libre circulación de información exacta sobre todos los aspectos de los productos de consumo.

22. Los gobiernos deben, dentro de sus propios países, promover la formulación<sup>1</sup> y aplicación por parte de las empresas, en colaboración con las organizaciones de consumidores, de códigos de comercialización y otras prácticas comerciales para asegurar una adecuada protección del consumidor. También pueden concertarse acuerdos voluntarios conjuntos por parte de las empresas, las organizaciones de consumidores y otras partes interesadas. Estos códigos deben recibir una publicidad adecuada.

23. Los gobiernos deben examinar periódicamente las normas jurídicas relacionadas con pesas y medidas y determinar la eficacia de sus mecanismos de aplicación.

#### C) Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo

24. Los gobiernos deberán, según proceda, formular o promover la formulación y aplicación, en los planos nacional e internacional, de normas, voluntarias o de otra índole, de seguridad y calidad de los bienes y servicios y dar a dichas normas la publicidad apropiada. Las normas y reglamentaciones nacionales relativas a la seguridad y calidad de los productos deberán revisarse de tanto en tanto para cerciorarse de que, en lo posible, se ajusten a normas internacionales de aceptación general.

25. Cuando debido a las condiciones económicas locales se aplique una norma de nivel inferior al de una norma internacional de aceptación general, deberán hacerse todos los esfuerzos necesarios para elevar dicho nivel lo antes posible.

26. Los gobiernos deben fomentar y garantizar la disponibilidad de servicios para ensayar y certificar la seguridad, la calidad y el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales.

#### D) Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales

27. Cuando proceda, los gobiernos deberán examinar la posibilidad de:

a) adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores; cuando proceda, deberán estudiarse políticas especiales para asegurar la distribución de bienes y servicios absolutamente esenciales cuando dicha distribución se vea amenazada, como podría ocurrir, sobre todo, en el caso de las zonas rurales. Tales políticas podrían incluir la prestación de asistencia para la creación de instalaciones apropiadas de almacenamiento y venta al por menor en los centros rurales, la estimulación del autovalimiento del consumidor y el perfeccionamiento del control de las condiciones en que se suministran los bienes y servicios esenciales en las zonas rurales.

b) fomentar la creación de cooperativas de consumidores, y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

E) Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación.

28. Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos.

29. Los gobiernos deben alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores.

30. Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes y de otra índole para obtener compensación y solucionar controversias.

F) Programas de educación e información

31. Los gobiernos deben estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo de que se trate. El objetivo de tales programas debe consistir en capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones. Al formular dichos programas, debe prestarse especial atención a las necesidades de los consumidores que se encuentren en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas, incluidos los consumidores de bajos ingresos y aquellos que sean casi o totalmente analfabetos.

32. La educación del consumidor debe llegar, si procede, a formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de asignaturas ya existentes.

33. La educación del consumidor y los programas de información deben abarcar aspectos tan importantes de la protección del consumidor como los siguientes:

a) sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos;

b) peligros de los productos;

c) rotulado de productos:

d) legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos y organizaciones de protección al consumidor;

e) información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de los artículos de primera necesidad; y

f) contaminación y medio ambiente, cuando proceda.

34. Los gobiernos deben alentar a las organizaciones de consumidores y a otros grupos interesados, incluidos los medios de comunicación, a que pongan en práctica programas

de educación e información, particularmente en beneficio de los grupos consumidores de bajos ingresos de las zonas rurales y urbanas.

35. El comercio, cuando proceda, debe emprender programas objetivos y pertinentes de educación e información del consumidor, o participar en ellos.

36. Teniendo en cuenta la necesidad de llegar a los consumidores rurales y a los consumidores analfabetos, los gobiernos deberán, cuando proceda, formular o alentar la formulación de programas de información del consumidor destinados a los medios de comunicación de masas.

37. Los gobiernos deben organizar o alentar la organización de programas de formación para educadores, profesionales de los medios de comunicación de masas y consejeros del consumidor, que les permitan participar en la ejecución de programas de información y educación del consumidor.

#### G) Medidas relativas a esferas concretas

38. Al promover los intereses del consumidor, particularmente en los países en desarrollo, los gobiernos deberán, cuando proceda, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la salud del consumidor, como los alimentos, el agua y los productos farmacéuticos. Deberán adoptarse o mantenerse políticas para lograr el control de calidad de los productos, medios de distribución adecuados y seguros, sistemas internacionales normalizados de rotulado e información, así como programas de educación e investigación en estas esferas. Deberán formularse directrices estatales respecto de esferas concretas en el contexto de las disposiciones del presente documento.

39. Alimentos. Al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, los gobiernos deben tener en cuenta la necesidad de seguridad alimentaria que tienen todos los consumidores y apoyar y, en la medida de lo posible, adoptar las normas del Codex Alimentarius de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la

Alimentación y la Organización Mundial de la Salud o, en su defecto, otras normas alimentarias internacionales de aceptación general. Los gobiernos deben mantener, formular o mejorar las medidas de seguridad alimentarias, incluidos, entre otras cosas, los criterios de seguridad, las normas alimentarias y los requisitos nutricionales y los mecanismos de vigilancia, inspección y evaluación.

40. Agua. En el marco de los objetivos y propósitos enunciados para el Decenio Internacional del Agua Potable y del Saneamiento Ambiental, los gobiernos deben formular, mantener o fortalecer políticas nacionales para mejorar el abastecimiento, la distribución y la calidad del agua potable. Debe prestarse la debida atención a la elección de los niveles apropiados de servicios, calidad y tecnología, la necesidad de contar con programas de educación y la importancia de la participación de la comunidad.

41. Productos farmacéuticos. Los gobiernos deben elaborar o mantener normas y disposiciones adecuadas y sistemas de reglamentación apropiados para asegurar la calidad y el uso adecuado de los productos farmacéuticos mediante políticas nacionales integradas en materia de medicamentos que pueden considerar, entre otras cosas, la adquisición, la distribución, la producción, los mecanismos de concesión de licencias, los sistemas de inscripción y la disponibilidad de información fidedigna sobre productos farmacéuticos. Al hacerlo, los gobiernos deben tener especialmente en cuenta la labor y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud en materia de productos farmacéuticos. Para determinados productos, debe alentarse el uso del Sistema de la Organización Mundial de la Salud de certificación sobre la calidad de productos farmacéuticos que son objeto de comercio internacional y de otros sistemas internacionales de información sobre productos farmacéuticos. Se deben adoptar también, según proceda, medida para fomentar el uso de los medicamentos con sus denominaciones comunes internacionales, aprovechando la labor realizada por la Organización Mundial de la Salud.

42. Además de las esferas prioritarias indicadas supra, los gobiernos deben adoptar las medidas que proceda en otras esferas, como la de los plaguicidas y las sustancias

químicas, con respecto, cuando proceda, a su uso, producción y almacenamiento, habida cuenta de la información pertinente en materia de salud y medio ambiente que los gobiernos exijan proporcionar a los fabricantes e incluir en el rotulado de los productos.

#### **IV. Cooperación internacional**

43. Los gobiernos deben ocuparse, especialmente en un contexto regional o subregional, de:

a) establecer, examinar, mantener o fortalecer, según proceda, los mecanismos para el intercambio de información relativa a políticas y medidas nacionales en la esfera de la protección del consumidor;

b) cooperar o alentar la cooperación en la aplicación de las políticas de protección del consumidor para conseguir mejores resultados en el marco de los recursos existentes. Como ejemplos de ese tipo de cooperación podrían citarse la colaboración en el establecimiento o utilización conjunta de instalaciones de ensayo, procedimientos comunes de ensayo, intercambio de información de interés para el consumidor y de programas de educación, programas conjuntos de capacitación y preparación conjunta de reglamentaciones.

c) cooperar para mejorar las condiciones en que los productos esenciales se ofrecen a los consumidores, prestando la debida atención a los precios y a la calidad. Entre las formas que podría revestir esa cooperación figuran la adquisición conjunta de productos esenciales, el intercambio de información sobre las distintas posibilidades de adquisición y la adopción de acuerdos sobre especificaciones regionales para los productos.

44. Los gobiernos deben desarrollar o estrechar los vínculos de información en relación con los productos que han sido prohibidos, retirados o sometidos a restricciones rigurosas, a fin de que los países importadores puedan tomar precauciones adecuadas contra los efectos nocivos de esos productos.

45. Los gobiernos deben velar por que la calidad de los productos y la información relativa a los productos no varíe de un país a otro de manera que pueda tener efectos perjudiciales para los consumidores.

46. Los gobiernos deben esforzarse en que las políticas y las medidas relativas a la protección del consumidor se apliquen de manera que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

## II

### **ANTEPROYECTO DE LEY DE DEFENSA JURISDICCIONAL DE LOS INTERESES COLECTIVOS**

#### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Ámbito de aplicación.**

Art. 1. — La presente ley se aplicará para la defensa jurisdiccional: 1) de los intereses colectivos, brindando protección a esos fines al medio ambiente, a la conservación del equilibrio ecológico, los valores estéticos, históricos, urbanísticos, artísticos, arquitectónicos, arqueológicos y paisajísticos; 2) de los intereses y derechos del consumidor; 3) de cualesquiera otros bienes que respondan, en forma idéntica, a necesidades comunes de grupos humanos a fin de salvaguardar la calidad de la vida social.

Las normas básicas sustanciales de esta ley tendrán vigencia en todo el territorio de la Nación, cualesquiera que sea el tribunal que las aplique. Sin embargo, ello no obstará a que también rijan las de las constituciones de provincia o de las leyes dictadas en su consecuencia, cuando se considere que ellas otorgan una protección más eficiente de los intereses y derechos a que se refiere esta ley.

*Elaborado por el autor juntamente con el Dr. Augusto M. Morello (ver supra, nota 135), y con la inestimable colaboración del Dr. Rubén S. Stiglitz en lo atinente al control de las*

*cláusulas abusivas en los contratos por adhesión. Sus fundamentos pueden consultarse en "J-A." del 16/10/85.*

### **Acciones de defensa de los intereses colectivos.**

Art. 2. — Cuando por, causa de hechos u omisiones arbitrarios o ilegales se genere lesión, privación, perturbación o amenaza en el goce de intereses colectivos, podrán ejercerse ante los tribunales correspondientes:

- a) la acción de protección de los intereses colectivos, para la prevención de un daño grave e inminente, o la cesación de perjuicios actuales susceptibles de prolongarse;
- b) la acción de reparación de los daños colectivos, para la reposición de las cosas al estado anterior al menoscabo, y el resarcimiento pecuniario del daño globalmente producido a la colectividad interesada.

Jurisdicción.

Art. 3. La aplicación de esta ley corresponderá a los tribunales nacionales o provinciales según que el acto, omisión o amenaza denunciados como lesivos, emanen de autoridad nacional o provincial.

Si inicialmente se ignora la autoridad de quien emana, conocerá cualquiera de aquellos tribunales según las reglas que rigen su competencia territorial, hasta establecer el presupuesto del párrafo anterior que determinará definitivamente el tribunal de aplicación.

Cuando aquéllos provengan de particulares, el actor podrá optar entre el juez o tribunal letrado de primera instancia competente con jurisdicción en el lugar en que el acto se exteriorice, o tuviera o pudiera tener efecto, y el juez o tribunal del domicilio del demandado.

## **CAPÍTULO II**

### **ÁMBITO DE LA PROTECCIÓN**

### **Acciones de protección.**

Art. 4. — Sin perjuicio de cualquier otro supuesto que corresponda en los términos del art. 2, inc. a, las acciones de protección de los intereses colectivos procederán, en particular, a los fines de:

- a) paralizar los procesos de emanación o desecho de elementos contaminantes del medio ambiente o cualesquiera otras consecuencias de un hecho u omisión que vulneren el equilibrio ecológico, lesionen, perturben o amenacen valores estéticos, históricos, artísticos, urbanísticos, arquitectónicos, arqueológicos, paisajísticos u otros bienes vinculados al resguardo de la calidad de vida de grupos, o categorías de personas;
- b) neutralizar la circulación comercial de productos defectuosamente elaborados, o disponer su exclusión del mercado de consumo cuando, por no reunir los recaudos necesarios de calidad y seguridad, comprometieren la indemnidad personal o patrimonial de los consumidores;
- c) suprimir las irregularidades en las prácticas comerciales, como la publicidad que por ser engañosa o por la imprudencia de su contenido o la ausencia o insuficiencia de advertencias a los consumidores, resultare perjudicial a los intereses colectivos;
- d) inhibir el empleo o, sin perjuicio de la subsistencia del contrato, invalidar las condiciones generales predispuestas que sean prohibidas por la ley y las que resulten abusivas según apreciación judicial, por afectar el principio de la buena fe, ocasionando al consumidor un perjuicio inequitativo que se presume en caso de desequilibrio de los recíprocos derechos y obligaciones.

Acción de reparación en especie.

Art. 5. — La reposición de las cosas al estado anterior tendrá lugar siempre que sea posible reparar en especie el menoscabo a los intereses colectivos, sin perjuicio del resarcimiento pecuniario de los daños subsistentes en los términos del art. 6. En particular consistirá en:

- a) la adopción de las medidas idóneas para recomponer el equilibrio de los valores ecológicos u otros bienes comunes a la colectividad perjudicada;
- b) la rectificación de la publicidad engañosa por los mismos medios y modalidades empleados en el mensaje irregular, o la corrección de sus términos para una adecuada información a los consumidores.

#### **Acción de reparación pecuniaria.**

Art. 6. — El resarcimiento del daño globalmente producido al grupo o categoría de interesados será fijado prudencialmente por el juez, cuando se acredite la existencia cierta de un menoscabo colectivo. No excluye el ejercicio individual de la acción indemnizatoria por quienes particularmente hubieren sufrido un efectivo perjuicio en sus derechos.

Los sujetos singularmente damnificados podrán acumular sus pretensiones a la acción colectiva, en los términos de los arts. 12, inc. 4, 13 y 17 de la presente ley.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA LEGITIMACIÓN**

##### **Legitimación activa.**

Art. 7. — El ministerio público y las agrupaciones privadas legalmente reconocidas, constituidas para la defensa de los intereses colectivos y adecuadamente representativos de grupos o categorías interesados, con exclusión de cualquier otro sujeto, están legitimados indistintamente para proponer e impulsar las acciones previstas en esta ley.

El ministerio público, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

Las asociaciones legitimadas en los términos del art. 8, estarán habilitadas para tomar intervención como litisconsortes de cualquiera de las partes.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las entidades legitimadas a que se refiere el art. 8, la titularidad activa será asumida por el ministerio público.

Recaudos de admisibilidad.

Art. 8. — El juez resolverá en cada caso concreto sobre la admisibilidad de la legitimación invocada, considerando prioritariamente el cumplimiento de los siguientes recaudos:

- a) que la agrupación esté integrada por los 'sujetos que en forma particular resultaren perjudicados por el hecho u omisión violatorio del interés colectivo, en cuyo caso la acreditación de la personería jurídica del grupo podrá efectivizarse dentro del plazo de treinta días a partir de la sentencia que le concede la legitimación para obrar;
- b) que la agrupación prevea estatutariamente como finalidad expresa, la defensa del específico tipo o naturaleza del interés colectivo menoscabado;
- c) que la agrupación esté ligada territorialmente al lugar de producción de la situación lesiva del interés colectivo;
- d) el número de miembros, antigüedad en su funcionamiento, actividades y programas desarrollados y toda otra circunstancia que refleje la seriedad y responsabilidad de la trayectoria de la agrupación, en defensa de los intereses colectivos.

#### **Legitimación pasiva.**

Art. 9. — Serán sujetos pasivos de las acciones previstas en la presente ley:

- a) las personas privadas de existencia física o ideal que realicen en forma directa o por medio de quienes están bajo su dependencia, los hechos u omisiones; y quienes se sirvan o tengan a su cuidado las cosas o actividades, que generen la privación, perturbación o amenaza de los intereses colectivos;

b) el Estado y las demás personas jurídicas públicas, cuando asumieren la calidad prevista en el inciso precedente, o cuando en los recaudos exigidos para la autorización de la actividad privada o en las medidas adoptadas para el control de su adecuada ejecución, obrare en ejercicio manifiestamente insuficiente o ineficaz de sus atribuciones tendientes a la prevención de los eventos dañosos para los intereses colectivos.

#### **Causas de exoneración.**

Art. 10. —Los sujetos responsables sólo podrán repeler las acciones previstas en la presente ley, cuando acrediten que el daño o amenaza al interés colectivo es consecuencia del hecho de un tercero por el cual no deben responder, o de la culpa grave de la víctima, o de un caso fortuito o fuerza mayor que sean extraños a las cosas o actividades por los que se les atribuye el menoscabo.

En los casos previstos en el art. 9, inc. a, la responsabilidad de los sujetos no quedará exonerada por la circunstancia de mediar autorización administrativa para el ejercicio de la actividad o el empleo de las cosas que generen la privación, perturbación o amenaza de los intereses colectivos.

### **CAPÍTULO IV**

#### **PROCURADURÍA DE LOS INTERESES COLECTIVOS**

##### **Creación.**

Art. 11. — Créase la Procuraduría (o Defensoría) de los Intereses Colectivos, órgano jurisdiccional asesor a cargo de un procurador (defensor o comisionado) dependiente del procurador general de la Nación, el que funcionará conforme lo disponga la reglamentación de esta ley.

Se invitará a las provincias a implementar en sus respectivas jurisdicciones, organismos similares.

Funciones de asesoramiento.

Art. 12. — La Procuraduría de los Intereses Colectivos tendrá a su cargo, en particular, las siguientes funciones, sin perjuicio de toda otra que fuere necesaria para el adecuado desarrollo del procedimiento y para asegurar el cumplimiento de las resoluciones judiciales:

- a) asesorar al juez sobre la adecuada representatividad de las agrupaciones postuladas para obrar en juicio en defensa de intereses colectivos, y sobre la delimitación del grupo o categoría representado por la asociación legitimada, a efectos de individualizar los sujetos a quienes se extenderán los efectos de la sentencia;
- b) dictaminar sobre la funcionalidad técnica de las medidas cautelares innovativas peticionadas, y denunciar al juez el incumplimiento de ellas por el sujeto responsable;
- c) poner en funcionamiento los mecanismos necesarios para la efectiva publicidad de los actos del proceso, y coadyuvar a la amigable composición del conflicto elevando al juez un proyecto de solución para ser propuesto a las partes en la oportunidad del art. 21;
- d) emitir opinión fundada sobre la determinación de la indemnización global y de la que correspondiere a los sujetos que obraren conforme a lo previsto en el art. 6, última parte; y evacuar todas las vistas que se le requirieren sobre los actos que impliquen disposición sobre el interés colectivo objeto del juicio, como desistimientos, aceptación de pagos, transacciones o cualquier medio de extinción de las obligaciones del responsable;
- e) administrar el Fondo de Garantía previsto en el art. 13, a cuyo efecto deberá elevar al juez un proyecto de distribución, ejecutar su asignación en los términos del art. 14 y controlar la efectividad de su destinación a los fines dispuestos en la resolución, pudiendo en caso de inejecución aconsejar que se ordene la restitución de los importes y, en su caso, la aplicación de una multa.

La reglamentación deberá contemplar el ingreso voluntario de las provincias y su participación para regir la aplicación de los fondos con carácter federalista.

## **CAPÍTULO V**

### **FONDO DE GARANTÍA PARA LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS**

#### **Creación.**

Art. 13. — Créase el Fondo de Garantía para la defensa de los intereses colectivos, al que ingresarán en los términos que establezca la reglamentación, todos los importes resultantes de las sanciones pecuniarias previstas en los arts. 12, inc. e, 19, 21 y 26, de las indemnizaciones acordadas en los términos del art. 6, primera parte, y de las correspondientes a la segunda parte de la misma disposición, cuando los sujetos individualmente damnificados renunciaren o no concurrieren a percibir las dentro del plazo de dos años desde la sentencia.

#### **Destino de los importes.**

Art. 14. — La Procuraduría de los Intereses Colectivos garantizará el destino de los fondos de conformidad con las resoluciones de distribución que dictarán los jueces, a cuyo fin tendrán especialmente en cuenta:

- a) la realización de las obras necesarias o complementarias, sin perjuicio de las impuestas al responsable en los términos del art. 5, para la reposición de las cosas' al estado anterior al menoscabo del interés colectivo;
- b) el encauzamiento de los fondos hacia la adopción de medidas idóneas para la prevención de ulteriores daños al tipo o naturaleza de interés colectivo lesionado;
- c) la promoción y realización de planes de educación e información de tipo preventivo, para la protección de intereses colectivos;
- d) el fomento de la constitución y funcionamiento de agrupaciones privadas para la defensa de intereses colectivos, en los términos del art. 27. Podrá compensarse particularmente la utilidad de la actuación judicial de la asociación que fuera legitimada en el caso concreto, con sujeción a un programa para la aplicación de los fondos sujeto a

la aprobación y control de la Procuraduría de los Intereses Colectivos, conforme lo establezca la reglamentación. Quedará excluida de lo dispuesto precedentemente, la agrupación que no hubiere cumplido adecuadamente sus funciones de información preventiva a fin de evitar la situación lesiva desencadenante de la demanda.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROCEDIMIENTO. REGLAS GENERALES**

#### **Régimen del amparo.**

Art. 15. — A los efectos del plazo de ejercicio de la acción de protección, la contestación de la demanda e informe circunstanciado, prueba, sentencia, costas y cualquiera otra situación no prevista expresamente por la presente ley, el procedimiento judicial para la defensa de los intereses colectivos se regirá por las normas de la acción de amparo, en cuanto no sean incompatibles con ella.

Cuando hubiere dificultades para la individualización de las legitimaciones, el juez o tribunal dispondrá las medidas que fueren más idóneas a los fines de la regular constitución del proceso, salvaguardando la vigencia del principio de contradicción.

Igualmente, adoptará de oficio las más adecuadas a fin de que, sin menoscabo del derecho de defensa, no se desnaturalice el procedimiento.

#### **Medida cautelar innovativa.**

Art. 16. — Antes de notificarse y darse publicidad de la demanda el juez podrá ordenar, de oficio o a pedido del accionante, las medidas previstas en el art. 2, inc. a, con carácter urgente y provisoriamente hasta el pronunciamiento de la sentencia definitiva.

A esos fines merituará la magnitud de los daños o amenazas a los intereses colectivos, y de los perjuicios que la medida pudiere verosímilmente originar al demandado. Podrá también, sobre la base de las pautas precedentes, fijar una contracautela a cargo del accionante.

### **Publicidad de la demanda.**

Art. 17. — Promovida la acción, se dará publicidad de ella por edictos o por televisión, radio o cualquier otro medio que el juez estime conveniente.

Dentro del plazo de cinco días desde la última publicación, podrán postularse, interponiendo la demanda respectiva, las agrupaciones privadas de defensa que invoquen mejor derecho para obrar como legitimado activo; pudiendo asimismo los sujetos singularmente damnificados acumular su pretensión a la acción colectiva, unificando personería en el representante de la agrupación legitimada.

La publicidad de la demanda deberá contener una relación circunstanciada de sus elementos en cuanto a personas, tiempo y lugar, y la reproducción literal del párrafo precedente del presente artículo.

Otorgamiento judicial de legitimación.

Art. 18. — Vencido el plazo establecido en el art. 17, el juez resolverá sobre la legitimación para obrar invocada por el accionante.

Si se postularan varias agrupaciones y el juez entendiera que más de una de ellas reúnen los recaudos necesarios para obtener la legitimación, podrá resolver:

a) a cuál de ellas corresponde la legitimación, estableciendo el orden en que las restantes podrán sustituirla en cualquier etapa del proceso y en el estado en que se halle, en caso de desistimiento de la acción o abandono material total o parcial de la instancia;

h) en su caso, la legitimación litisconsorcial de las asociaciones correspondientes, la que será de carácter necesario cuando comparezcan en juicio diversas agrupaciones integradas en los términos del art. 8, inc. a. Podrá el juez resolver, asimismo, la acumulación de una acción de protección y otra de reparación, promovidas por distintas asociaciones.

La legitimación otorgada no impedirá al demandado interponer al contestar la demanda, excepción de falta de legitimación para obrar, la que será resuelta en la sentencia definitiva.

Legitimación denegada. Impulso del ministerio público.

Art. 19. — Aunque el juez denegare la legitimación del accionante, y en su caso de las demás agrupaciones postuladas, podrá, sin embargo, ordenar el impulso del proceso a cargo del ministerio público, cuando resulte verosímil la existencia de la privación, perturbación o amenaza al interés colectivo alegada en la demanda.

A esos fines, si existiera una medida cautelar innovativa ordenada provisoriamente, deberá tener especialmente en cuenta las consecuencias resultantes de su efectivización, sobre las que dictaminará la Procuraduría de los Intereses Colectivos. En dicho caso, si se hubiera fijado caución real al actor, y luego la sentencia acogiera la demanda, ella será destinada al Fondo de Garantía previsto en el art. 13.

La presente disposición se aplicará también cuando la legitimación se hubiera otorgado a una agrupación en los términos del art. 8, inc. a, y ella no cumpliera la carga impuesta en dicho precepto.

#### **Delimitación del grupo representado.**

Art. 20. — En la resolución que otorga la legitimación y en los casos del art. 19, primera parte, el juez deberá delimitar la composición del grupo o categoría representado, indicando con precisión las pautas necesarias para individualizar a los sujetos a quienes se extenderán los efectos de la sentencia.

En los casos de sustitución procesal previstos en los arts. 18, Inc. a, y 19, última parte, adecuará la delimitación si las modificaciones en la legitimación activa determinaren una variación del núcleo de los sujetos representados.

#### **Traslado de la demanda. Conciliación.**

Art. 21. — Junto con la providencia que resuelve sobre la legitimación activa se notificará el traslado de la demanda. En la misma oportunidad, y asimismo en la providencia que decide la sustitución procesal, el juez deberá citar a las partes a una instancia obligatoria de conciliación de los intereses en conflicto.

Las partes sólo podrán apartarse del proyecto de solución presentado por la Procuraduría de los Intereses Colectivos, mediante manifestación fundada. En la sentencia definitiva el juez podrá aplicar una multa al litigante que en el rechazo de la solución conciliatoria hubiere obrado con manifiesta ligereza. Será sancionado también el litigante que no concurriera a la audiencia.

Oficiosidad del órgano judicial.

Art. 22. — El juez podrá ordenar de oficio la producción de medidas de pruebas no propuestas por las partes o complementarias de ellas, decretar las que estime necesarias para mejor proveer en cualquier estado de la causa, y dictar todas las providencias pertinentes acerca de las diligencias a practicarse.

Sentencia definitiva. Cosa juzgada. Recursos.

Art. 23. — La sentencia definitiva hará cosa juzgada respecto de todos los miembros del grupo o categoría representados por la asociación legitimada, según la delimitación resucita en los términos de) art. 20, y también respecto de quienes ejercieren el derecho previsto en el art 6, última parte. El juez podrá ordenar su publicación por los medios previstos en el art. 17.

Sin perjuicio de la subsistencia de las restantes acciones que correspondan a las partes, el proceso de amparo colectivo sólo podrá reabrirse cuando dentro de un plazo improrrogable de dos años desde la notificación de la sentencia denegatoria, el legitimado activo ofreciere la producción de pruebas conducentes que hayan sido carenciadas por causas que no le fueran imputables.

Únicamente serán recurribles la sentencia definitiva y la que decide sobre las medidas cautelares solicitadas. Cuando en dichas providencias se acogiere la pretensión, la apelación será concedida al solo efecto devolutivo.

#### **Revisión de la condena indemnizatoria,**

Art. 24. — Cuando no fuese posible determinar en el momento de la sentencia, con precisión suficiente, las consecuencias futuras del daño globalmente producido a la colectividad interesada, o fuere verosímil la aparición de nuevos daños derivados del mismo hecho u omisión, o la prolongación o agravación posterior de los perjuicios originarios, el juez podrá reservar una revisión del juicio, durante un lapso improrrogable de dos años como máximo, a contar del día en que falló.

## **CAPÍTULO VII**

### **REGISTRACIÓN Y SANCIONES**

#### **Registro de cláusulas uniformes abusivas.**

Art. 25. — Las resoluciones previstas en el art. 4, inc. d, serán anotadas en el Registro de cláusulas uniformes abusivas que llevará la Procuraduría de los Intereses Colectivos con arreglo a lo que disponga la reglamentación, y publicadas en el "Boletín Oficial", sin perjuicio de lo dispuesto en los arts. 17 y 23, siempre con transcripción de su parte dispositiva, que deberá contener:

- a) la reproducción literal del texto de la cláusula inhibida o invalidada;
- b) la extensión de la invalidez o de la prohibición del empleo, respecto de toda cláusula de igual contenido, en contrato predispuesto de análogo tipo, naturaleza y modalidades, cualquiera que sea el adherente.

El juez que hubiere dictado la sentencia fiscalizará su ejecución y de oficio o previa denuncia de parte interesada o de la Procuraduría de los Intereses Colectivos, adoptará

los medios necesarios para que sea cumplida en todos los casos a los cuales se extendieran los efectos de la cosa juzgada.

#### **Sanciones.**

Art. 26. — En las sentencias condenatorias definitivas, cualquiera que sea el objeto de la acción, los jueces podrán fijar multas a cargo de los sujetos responsables, teniendo en cuenta especialmente su situación patrimonial, la gravedad del hecho dañoso y la importancia del interés colectivo comprometido.

Podrán imponerse, asimismo, contra quienes incumplieren las medidas cautelares innovativas o las obligaciones resultantes de las sentencias definitivas.

### **CAPÍTULO VIII**

#### **FOMENTO DE LAS AGRUPACIONES DE DEFENSA**

##### **Deber formativo del Estado.**

Art. 27. — El Estado fomentará la formación y funcionamiento de las asociaciones privadas de defensa de los intereses colectivos, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 14, inc. d, y en los términos que establezca la reglamentación.

En especial se promoverá la constitución de cuerpos técnicos internos en las agrupaciones, particularmente servicios de asistencia letrada y toda otra iniciativa tendiente a facilitar las tareas de educación e información y las posibilidades de acceso a los tribunales en situación de igualdad real con relación a la contraparte. A esos fines, los sujetos legitimados activos, de conformidad con la presente ley, gozarán del beneficio de justicia gratuita.

### **CAPÍTULO IX**

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

##### **Malicia.**

Art. 28. — En caso de litigar temerariamente, las entidades acto-ras y litisconsorciales y sus directivos responsables, serán solidariamente condenados al décuplo de las costas, sin perjuicio de la responsabilidad por daños.

**Reglamentación de la ley.**

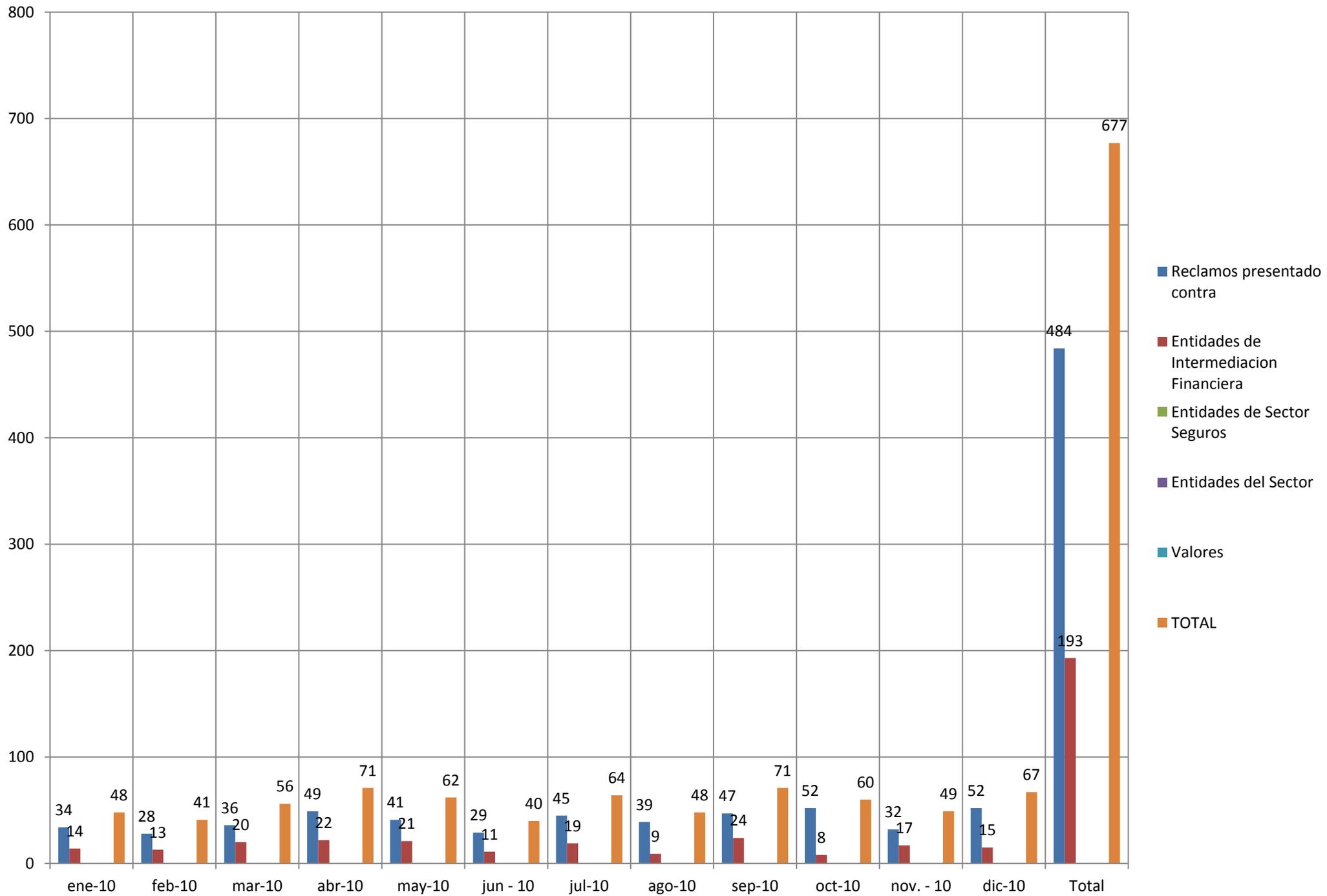
Art. 29. — El Poder Ejecutivo reglamentará esta ley en el plazo de 90 días.

**Vigencia.**

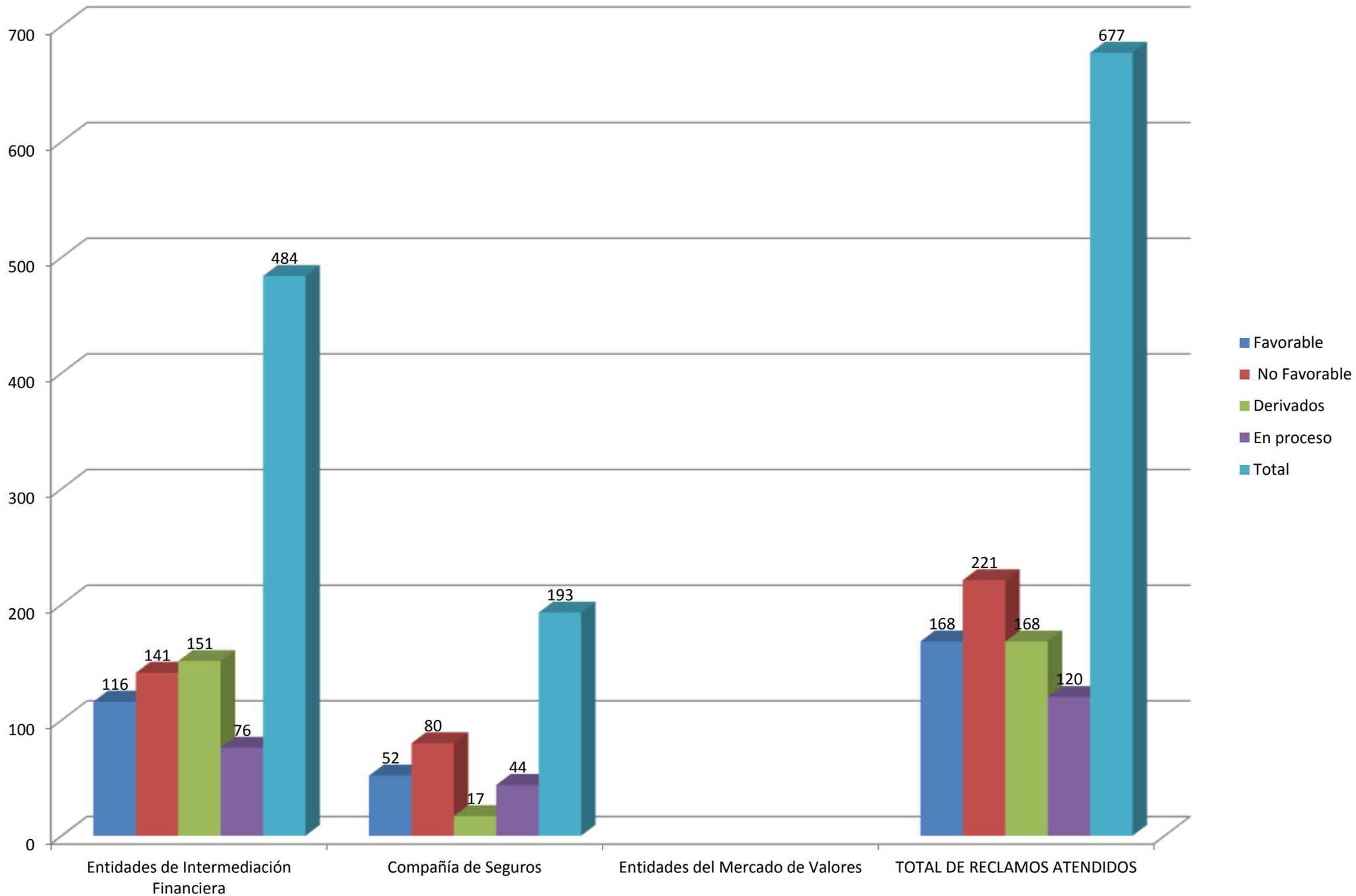
Art. 30. — La presente ley entrará en vigor a los 100 días de su publicación. A ese tiempo quedarán derogadas las disposiciones en contrario.

Art. 31. — [De forma].

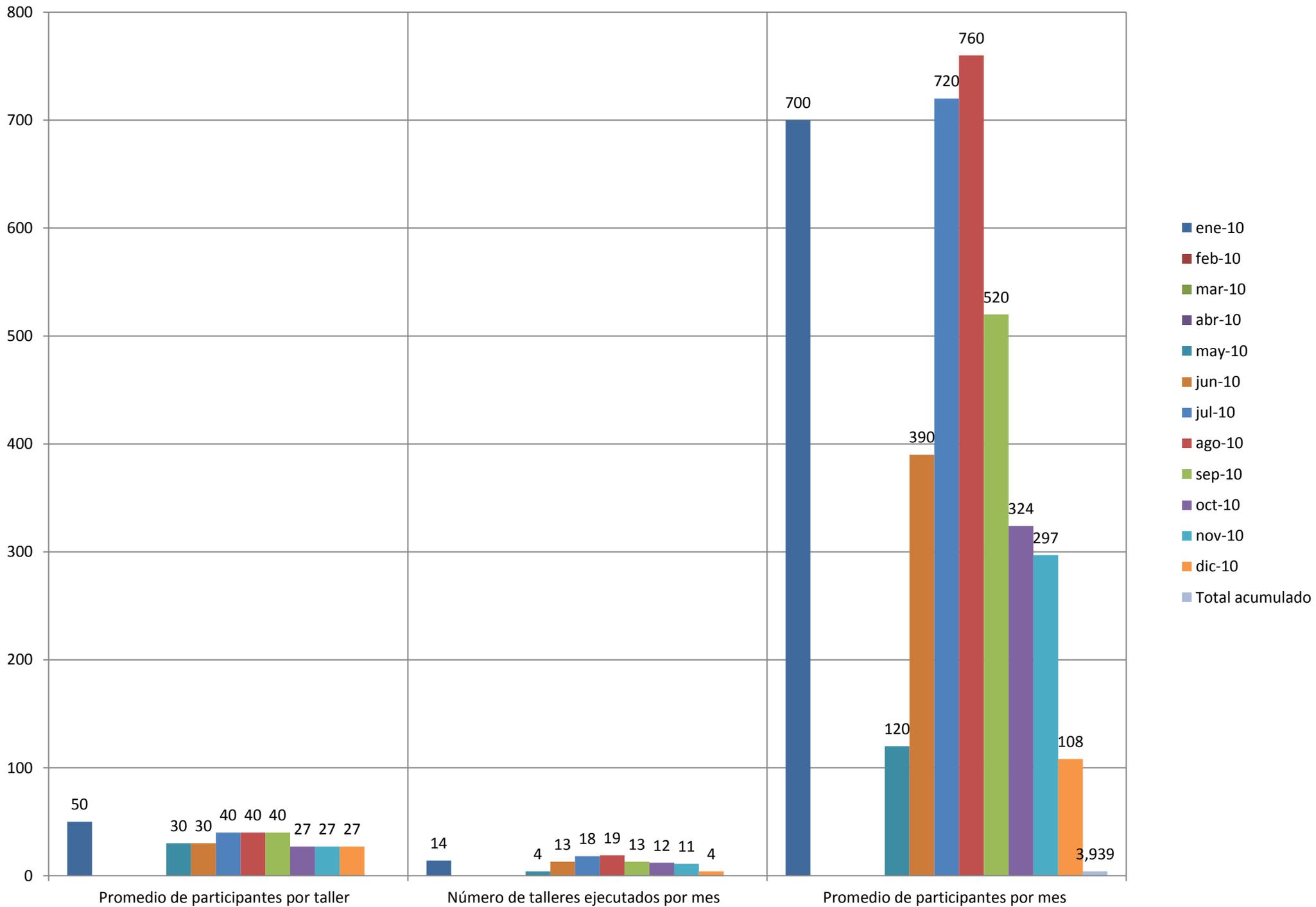
**RECLAMOS RECIBIDOS EN EL SERVICIO DE ATENCION A RECLAMOS DE  
CLIENTES DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO  
Gestión 2010 GRAFICO 1**



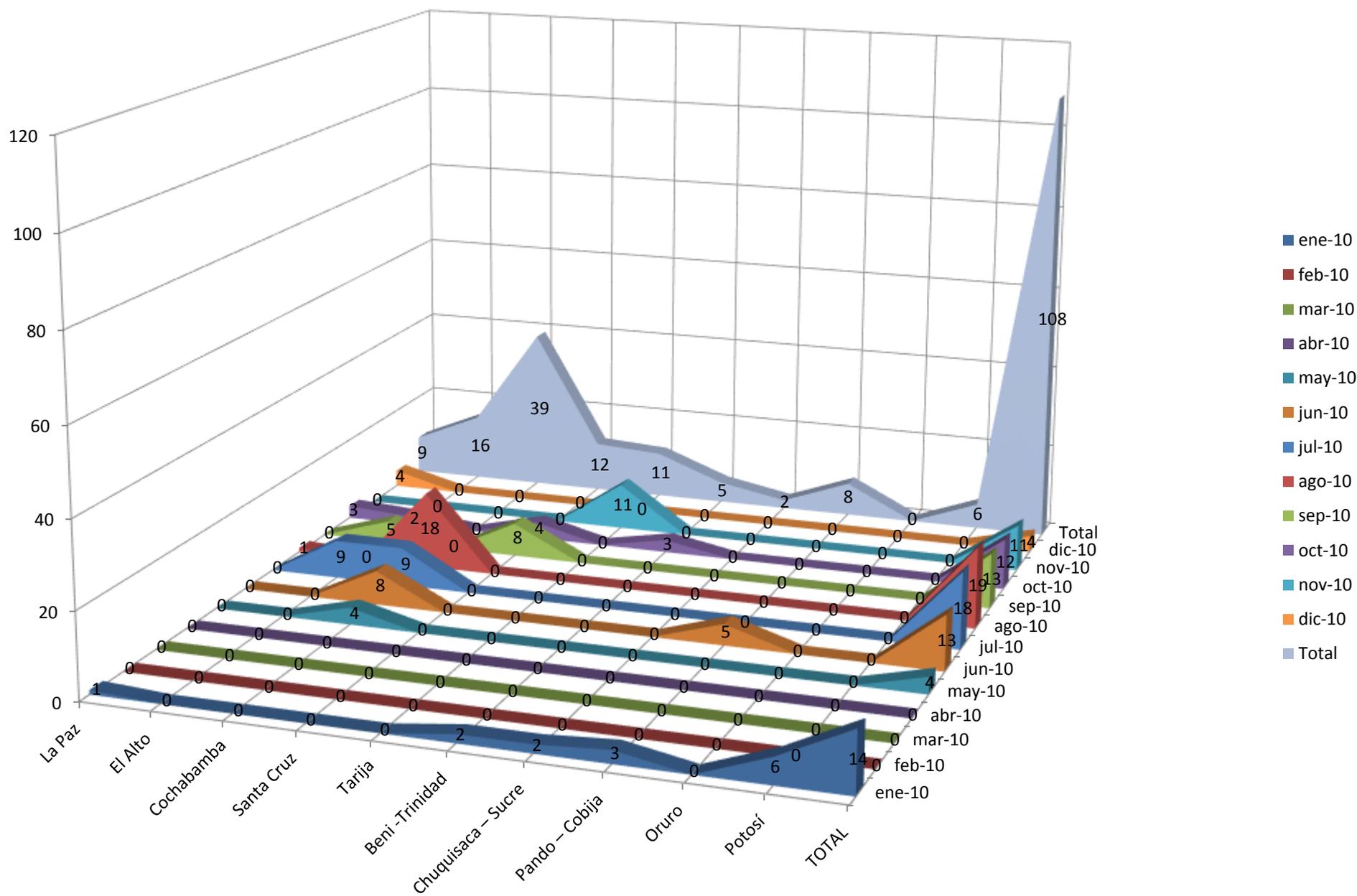
RESULTADO DE LOS CASOS PRESENTADOS A LA CENTRAL DE RECLAMOS DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO  
Gestión 2010 GRAFICO 2



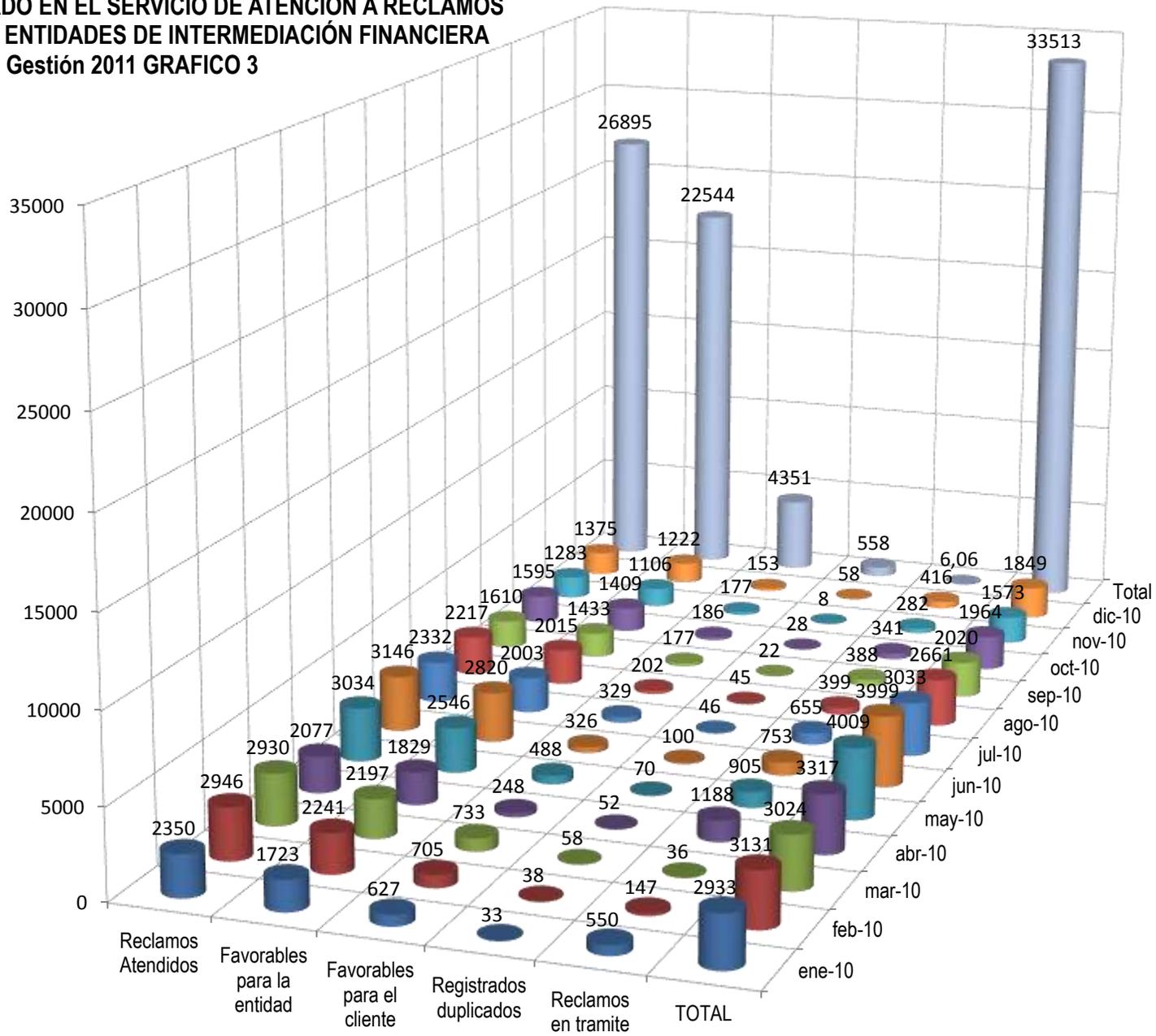
**ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
PARTICIPANTES Y TALLERES  
Gestión 2010 GRAFICO 7**



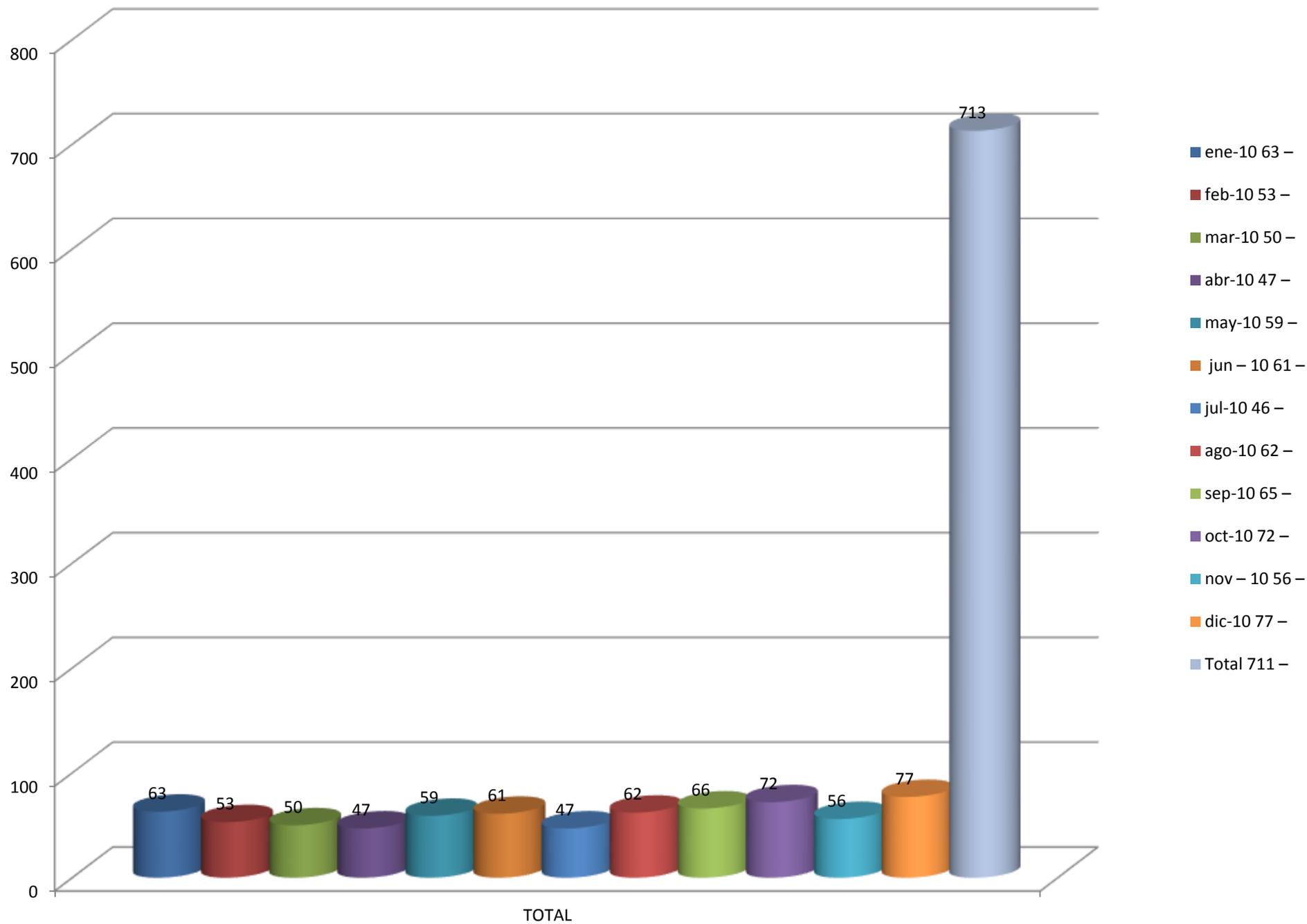
ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
TALLERES EJECUTADOS  
GESTIÓN 2010 GRAFICO 6



**RECLAMOS PRESENTADO EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS  
DE CLIENTES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA  
Gestión 2011 GRAFICO 3**



RECLAMOS RECIBIDOS EN EL SERVICIO DE ATENCION A RECLAMOS DE  
CLIENTES DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO  
Gestión 2011 GRAFICO 4



### RECLAMOS ATENDIDOS EN LA CENTRAL DE RECLAMOS DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO Gestión 2011

