

APORTES DEL NUEVO CODIGO CIVIL Y COMERCIAL UNIFICADO A LA PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO DEL CONSUMIDOR¹

Por María Belén Japaze

Desde hace tiempo y en todas las latitudes se viene señalando que la problemática del sobreendeudamiento del consumidor debe ser motivo de un abordaje integral. La especial vulnerabilidad de los sujetos afectados, la naturaleza de los bienes y derechos involucrados y el impacto que ese endeudamiento excesivo provoca en la esfera personal y familiar del consumidor, así como en el regular funcionamiento del mercado, justifican la intervención del legislador.

Admitimos que la problemática no se puede gestionar, ni resolver con el dictado y la puesta en marcha de un dispositivo legislativo; pero consideramos que se trata de un punto de partida necesario. La ley a dictarse debe traducir un modelo regulatorio, diseñado para implementar políticas públicas, e integrarse al sistema jurídico general en coherencia con los principios y valores sobre los que el mismo está construido.

En orden a la prevención del sobreendeudamiento del consumidor, una regulación integral de la problemática impone no excluir situaciones de endeudamiento excesivo en función de las causas que las generan². El resguardo de las buenas prácticas en el mercado es de interés prioritario y las desviaciones que se detecten en el comportamiento de cualquiera de los actores (proveedores y consumidores) deben ser objeto de abordaje.

Creemos que el tratamiento diferenciado de las herramientas legales –aperturista para las medidas preventivas y con requisitos para las medidas de saneamiento- permite un doble efecto benéfico. Por un lado, la regulación contribuiría a la prevención el fenómeno, neutralizando las causas del sobreendeudamiento; y, por otra parte, se dejarían a resguardo

¹ Las reflexiones aquí sintetizadas tienen su desarrollo en la investigación que culminara con la tesis doctoral titulada “Sobreendeudamiento del consumidor. Remedios preventivos y de saneamiento”, elaborada bajo la dirección del Prof. Eugenio LLAMAS POMBO y que fuera defendida en la Universidad de Salamanca el 29 de enero de 2016.

² Hemos señalado que, en nuestra opinión, el criterio de clasificación binario del endeudamiento –activo y pasivo- simplifica el esquema causal soslayando que el consumidor cae, con mucha frecuencia, en esa situación de exceso de deuda por una retroalimentación entre ambos subtipos.

los estímulos de conducta responsable que es dable esperar de los protagonistas del intercambio.

En Argentina, muchos de los remedios de corte preventivo que propugnamos, no tienen previsión concreta en el ordenamiento legal. Existen dispositivos aislados -contenidos en la Ley de Defensa del Consumidor o en normas sectoriales vinculadas a la actividad bancaria- pero resultan insuficientes o inadecuados para el tratamiento de la problemática. Ahora bien, con la entrada en vigencia del nuevo Código Civil y Comercial unificado, varias de las medidas preventivas propuestas, desembarcan en el Derecho argentino y las ya existentes se revigorizan con la fuerza del sistema general (el control de la actividad publicitaria, el deber de información y asesoramiento, la imposición de formalidades al contrato de consumo en general y de crédito en particular, la imposición de un contenido mínimo, el control de incorporación y de las cláusulas abusivas en la contratación, el derecho de revocación, etc.).

El nuevo Código Civil y Comercial ofrece ahora dispositivos referidos a la publicidad en materia de contratos de consumo -en general³- y de contratos bancarios con consumidores -en particular- que gozan de las bondades de su emplazamiento jerarquizado. El nuevo escenario regulatorio contribuye a la visibilidad de las directivas allí impartidas, que resultan de aplicación directa. Con ello se potencia, como es lógico, la eficacia de la función preventiva que persigue la consagración de deberes vinculados a la actividad publicitaria; y el incumplimiento de los mismos hace evidente la operatividad de los remedios previstos para la tutela de los consumidores⁴.

³ Dentro del Libro Tercero, Título III (referido a los “Contratos de Consumo”), Capítulo 2 (referido a la “Formación del Consentimiento”), Sección 2da. (titulado “Información y publicidad dirigida a los consumidores), se emplazan los arts. 1101 a 1103 destinados a la publicidad. Las previsiones sobre el tema constituyen una novedad, que celebramos por su pertinencia y por la relevancia de las directivas que se imparten. Por su vinculación particular a la problemática aquí analizada, citamos especialmente el art. 1103 referido a los “Efectos de la publicidad”, que dispone: “Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente”. El precepto mencionado lleva al Código, una norma equivalente –aunque mejorada en su redacción- a la contenida en el art. 8 de la Ley de Defensa del Consumidor, que queda sustituido por el nuevo texto (conf. Anexo II, punto 3.2 de la ley 24.994)

⁴ BARBIER, Eduardo, en LORENZETTI, Ricardo L. (Dir.), *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*, T.VII, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2015, pág. 252).

En el Capítulo dedicado a los “Contratos Bancarios” en general (Libro III, Título IV, Capítulo 12), y dentro del Parágrafo 1° titulado “Transparencia de las condiciones contractuales”, el art. 1379 dispone: “Publicidad. La publicidad, la propuesta y la documentación contractual deben indicar con precisión y en forma destacada si la operación corresponde a la cartera de consumo o a la cartera comercial, de acuerdo a la clasificación que realiza el Banco Central de la República Argentina. ... Los bancos deben informar en sus anuncios, en forma clara, la tasa de interés, gastos, comisiones y demás condiciones económicas de las operaciones y servicios ofrecidos”. Por su parte, el Parágrafo 2° dedicado a “Contratos bancarios con consumidores y usuarios”, incluye el art. 1385 que establece: “Publicidad. Los anuncios del banco deben contener en forma clara, concisa y con un ejemplo representativo, información sobre las operaciones que se proponen. En particular deben especificar: a) los montos mínimos y máximos de las operaciones individualmente consideradas; b) la tasa de interés y si es fija o variable; c) las tarifas por gastos y comisiones, con indicación de los supuestos y la periodicidad de su aplicación; d) el costo financiero total en las operaciones de crédito; e) la existencia de eventuales servicios accesorios para el otorgamiento del crédito o la aceptación de la inversión y los costos relativos a tales servicios; f) la duración propuesta del contrato”.

La norma transcrita impone el contenido informativo mínimo que debe ser incluido en los anuncios publicitarios que las entidades bancarias difundan para la colocación de las “operaciones que proponen”. Deja asimismo establecido que la información allí contenida debe ser suministrada en forma clara y concisa. Con gran acierto el precepto exige que se ofrezca un “ejemplo representativo” con la información allí consignada, facilitando el acceso a la misma y su comprensibilidad por el destinatario. No se debe pasar por alto que el cocontratante es un consumidor, y que precisamente por su ignorancia e inexperiencia en materia negocial, se impone el auxilio del profesional experto⁵.

La doctrina destaca la relevancia del dispositivo contenido en el citado art. 1385 del Código Civil y Comercial, en orden a su finalidad preventiva. Insistimos: se trata de llamar la atención del consumidor a fin de permitirle comprender el compromiso patrimonial que

⁵ ALTERINI, Jorge H. (Dir.), Código Civil y Comercial Comentado. Tratado Exegético, T. VII, La Ley, Buenos Aires, 2015, pág.42 y sgtes.

significará para su economía privada embarcarse en la operatoria de crédito, practicar proyecciones presupuestarias razonables y decidir en consecuencia⁶.

A falta de una norma que con carácter general, regule la obligación de los dadores de crédito de ofrecer información en la etapa precontractual, la remisión a la Ley de Defensa del Consumidor y al nuevo Código Civil y Comercial unificado, resulta ineludible.

El art. 4 de la Ley N° 24.240 sienta una directiva general, en tanto impone al proveedor, el deber de suministrar al consumidor, la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, así como también, lo relativo a las condiciones de su comercialización. Se establecen asimismo, los requisitos que definen el objeto del débito informativo que pesa sobre el proveedor: la información a suministrar debe ser cierta, clara y detallada. Y en consonancia con esta disposición contenida en la regulación especial, en Libro Tercero, Título III (Contratos de Consumo), Capítulo 2 (dedicado a la “Formación del consentimiento”), el Código Civil y Comercial unificado contiene el art. 1100, que reza: “Información. El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión”⁷.

⁶ Señala BARBIER que “los montos máximos y mínimos de las operaciones consideradas individualmente facilitan una proyección de las posibilidades del interesado (inc. a), sin que quepa disociarlas de su capacidad de repago; otro tanto sucede con la información sobre la duración del contrato (inc. f), permitiéndole al cliente apreciar otras variables de su desarrollo personal o laboral y ponderar el impacto en su economía doméstica. La información sobre la exigencia de contraer compromisos adicionales por la accesoriedad funcional prevista para acceder a la operación (inc. e), da certeza sobre el real alcance del compromiso patrimonial que debe asumir el cliente. Finalmente, la información relativa a la tasa de interés y si es fija o variable (inc. b), las tarifas por gastos y comisiones con indicación de los supuestos y la periodicidad de su aplicación (inc. c) y el costo financiero total en las operaciones de crédito (inc. d) contribuyen a la representación consciente del consumidor de la ventaja o esfuerzo patrimonial que implica acceder a la operación que se propone” (BARBIER, Eduardo, en LORENZETTI, Ricardo L. (Dir.), *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*, T. VII, *cit.*, pág. 252).

⁷ Para un análisis de la norma transcrita, remitimos a WAJNTRAUB, Javier H., en LORENZETTI, Ricardo L. (Dir.), *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*, T. VI, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2015, pág. 254 y sgtes.). Asimismo, cfr. ALTERINI, Jorge H. (Dir.), *Código Civil y Comercial Comentado. Tratado exegético*, T. V, pág. 837 y sgtes.).

Por su parte, en la regulación particular de los “Contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios” (Libro III, Título IV, Capítulo 12), el nuevo Código Civil y Comercial suma las previsiones contenidas en el art. 1387. En efecto, bajo el título “Obligaciones precontractuales”, el legislador establece que “Antes de vincular contractualmente al consumidor, el banco debe proveer información suficiente para que el cliente pueda confrontar las distintas ofertas de crédito existentes en el sistema, publicadas por el Banco Central de la República Argentina....”. Otro dispositivo de interés es el contenido en el art. 1389 que dispone: “Información en contratos de crédito. Son nulos los contratos de crédito que no contienen información relativa al tipo y partes del contrato, el importe total del financiamiento, el costo financiero total y las condiciones de desembolso y reembolso”. Por su parte, el art. 1382 -que integra el cortejo de normas vinculadas a la “Transparencia de las condiciones contractuales” con que se inicia el capítulo dedicado a los “Contrato bancarios” en general, impone una obligación de información periódica que permitirá al consumidor conocer el desenvolvimiento de la operatoria que lo involucra y controlar su evolución⁸.

Por otra parte, la imposición de la forma escrita en los contratos que formalicen la operatoria de crédito hace evidente el renacimiento del principio formalista⁹, encaminado a garantizar la emisión de un consentimiento pleno¹⁰.

El nuevo Código Civil y Comercial, al regular los contratos bancarios en general, dentro del párrafo titulado “Transparencia de las condiciones contractuales”, emplaza el art. 1380 que dispone: “Forma. Los contratos deben instrumentarse por escrito, conforme a los

⁸ Dispone, en efecto, la norma citada: “El banco debe comunicar en forma clara, escrita o por medios electrónicos previamente aceptados por el cliente, al menos una vez al año, el desenvolvimiento de las operaciones correspondientes a contratos de plazo indeterminado o de plazo mayor a un año. Transcurridos sesenta días contados a partir de la recepción de la comunicación, la falta de oposición escrita por parte del cliente se entiende como aceptación de las operaciones informadas, sin perjuicio de las acciones previstas en los contratos de consumo. Igual regla se aplica a la finalización de todo contrato que prevea plazos para el cumplimiento”. Como se señalara, el dispositivo procura que el cliente haga un seguimiento del desarrollo de la operatoria, conozca su evolución, advierta la trayectoria de la misma, realice proyecciones y actúe en consecuencia.

⁹ TORRES GARCÍA, Teodora F., “Protección del consumidor y derecho de la contratación”, en *Separata del Libro homenaje a Idelfonso Sánchez Mera*, Europa Notario-Consejo General del Notariado, Madrid, 2002, pág. 881; ORTI VALLEJO, Antonio, “Derecho a la información” en BERCOVITZ, Rodrigo - SALAS, Javier, *Comentarios a la ley para la defensa de los consumidores y usuarios*, Civitas, Madrid, 1992, pág. 416.

¹⁰ ORDÁS ALONSO, Marta, *Los contratos de crédito al consumo en la Ley 16/2011 de 24 de junio. Cuadernos de Aranzadi*, Thomson Reuters-Aranzadi, Pamplona, 2013, pág. 163.

medios regulados por este Código. El cliente tiene derecho a que se le entregue un ejemplar”. Y más concretamente, en el párrafo dedicado a los “Contratos bancarios con consumidores y usuarios”, la directiva impartida se refuerza con el art. 1386, que reza: “Forma. El contrato debe ser redactado por escrito en instrumentos que permitan al consumidor: a) obtener una copia; b) conservar la información que le sea entregada por el banco; c) acceder a la información por un período de tiempo adecuado a la naturaleza del contrato; d) reproducir la información archivada”.

Oportuno es señalar que la exigencia de la forma legalmente impuesta luce satisfecha de cualquiera de los modos en que la expresión escrita puede manifestarse, conforme las previsiones del nuevo Código (conf. art. 286). En efecto, “puede tener lugar por instrumento público o por instrumentos privados firmados o no firmados, excepto en aquellos casos en que determinada instrumentación sea impuesta. En los instrumentos generados por medios electrónicos, el requisito de la firma queda satisfecho si se utiliza una firma digital que asegure indubitablemente la autoría e integridad del instrumento (art. 288). Con respecto al soporte instrumental, el citado art. 286 autoriza que se utilice cualquier soporte, siempre que su contenido sea representado con texto inteligible, aunque su lectura exija medios técnicos. En la misma línea, el art. 1106, referido a los contratos de consumo en general, establece que siempre que el código o leyes especiales exijan que el contrato conste por escrito, este requisito se debe entender satisfecho si se emplea un soporte electrónico u otra tecnología similar”¹¹.

Celebramos la previsión expresa de la forma escrita en el nuevo Código Civil y Comercial puesto que hace explícitas las necesidades del cliente y procura satisfacerlas con un dispositivo eficaz. Con acierto se destaca que la forma escrita propiciará un mayor resguardo protectorio de los consumidores al permitirles “obtener una copia, conservar la información que le sea entregada por el banco, acceder a la información por un período de tiempo adecuado a la naturaleza del contrato, y reproducir información archivada...exigencias todas compatibles con la utilización de los medios electrónicos”¹².

¹¹ ALTERINI, Jorge H. (Dir.), *Código Civil y Comercial Comentado. Tratado exegético*, T. VII, cit., pág. 50.

¹² BARBIER, Eduardo, en LORENZETTI, Ricardo L. (Dir.), *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*, T. VII, cit., pág. 254.

Respecto de la imposición de un contenido mínimo al contrato de crédito, el nuevo Código Civil y Comercial aporta dos normas particulares, de gran importancia, que complementan las previsiones del art. 36 de la Ley de Defensa del Consumidor. Al regular los contratos bancarios en general, dentro del párrafo titulado “Transparencia de las condiciones contractuales”, encontramos al art. 1381, que dispone: “Contenido. El contrato debe especificar la tasa de interés y cualquier precio, gasto, comisión y otras condiciones económicas a cargo del cliente. Si no determina la tasa de interés, es aplicable la nominal mínima y máxima, respectivamente, para las operaciones activas y pasivas promedio del sistema, publicadas por el Banco Central de la República Argentina a la fecha del desembolso o de la imposición”. Por otra parte, en el párrafo dedicado a los “Contratos bancarios con consumidores y usuarios”, el art. 1388, que reza: “Contenido. Sin perjuicio de las condiciones establecidas para los contratos bancarios en general, ninguna suma puede ser exigida al consumidor si no se encuentra expresamente prevista en el contrato. En ningún caso pueden cargarse comisiones o costos por servicios no prestados efectivamente. Las cláusulas relativas a costos a cargo del consumidor que no están incluidas o que están incluidas incorrectamente en el costo financiero total publicitado o incorporado al documento contractual, se tienen por no escritas”.

La regulación de este tópico, en el nuevo Código Civil y Comercial, constituye un aporte desde lo conceptual y contribuye a la eficacia de los dispositivos existentes. Por un lado, traduce en una norma legal de rango superior, una regla que no resulta sobreabundante pese a la evidencia de la directiva que contiene; esto es, la prohibición de cargar costos por servicios que no hayan sido efectivamente prestados¹³. De otro lado, plantea las hipótesis que pueden ser ocasión de conflicto en la operatoria de crédito y que merecían un tratamiento particular: la imposición de cargos por nuevos servicios no previstos contractualmente y la modificación de los cargos originariamente previstos.

La norma analizada consagra una regla clara conforme la cual ninguna suma puede ser exigida al consumidor, si no se encuentra expresamente prevista en el contrato. Ahora bien, la doctrina con acierto señala que la realidad de estos contratos impone distinguir situaciones y adoptar criterios de razonabilidad, ajustados a la particular naturaleza del

¹³ Esta previsión ya se encontraba prevista en las normas sobre “Protección de usuarios de servicios financieros” dictada por el Banco Central de la República Argentina.

servicio de que se trata y al conjunto de los intereses involucrados, sin descuidar la protección del sujeto que motiva nuestros desvelos. “Sucede que muchos de los contratos bancarios son celebrados por tiempo indeterminado o por largos períodos de tiempo. En estos contratos, y con motivo del incesante avance tecnológico, la mayor sofisticación de la actividad bancaria y la multiplicidad de servicios que los bancos brindan a sus clientes, permanentemente se incorporan nuevos servicios, tal vez inexistentes al momento de la celebración del contrato, por lo que no pudieron ser previstos en él...En estos supuestos de nuevos servicios no previstos contractualmente, así como en los casos de cambios en los costos de las comisiones y cargos que se hallaban pactados, los bancos deberán cumplir con las normas ...sobre ‘Protección de usuarios y servicios financieros’ que ...prevén dos formas diferentes por las que se puede obtener el consentimiento del cliente. Éstas dependerán de si lo que se notifica es una modificación del costo de un concepto o, en cambio, la incorporación de uno nuevo. En el primer supuesto, el consentimiento puede ser tácito, por falta de objeción al mismo dentro del plazo establecido para ello. Más... cuando lo que se pretende es la incorporación de nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato, se requiere obtener previamente el consentimiento expreso del cliente”¹⁴ .

¹⁴ ALTERINI, Jorge H. (Dir.), *Código Civil y Comercial Comentado. Tratado exegético*, T. VII, *cit.*, pág. 59. La Comunicación A 5460 del BCRA, en su apartado 2.3.4. referido a “Cambios de condiciones pactadas”, dispone: “A fin de modificar las condiciones pactadas debe darse la totalidad de las siguientes condiciones: i) En el contrato deberán encontrarse taxativamente especificadas las condiciones que pueden ser objeto de modificación así como los parámetros o criterios objetivos para su concreción, ajustándose a lo señalado en el punto 2.3.2. Los incrementos en las tasas de interés, comisiones y/o cargos, además, deben ser justificados desde el punto de vista técnico y económico, en el marco de lo dispuesto en el punto 2.3.2.1. ii) La modificación no debe alterar el objeto del contrato ni importar un desmedro respecto de los productos o servicios contratados. iii) Consentimiento. En el caso de que el sujeto obligado pretenda incorporar nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato o reducir prestaciones contempladas en él, deberá previamente obtener el consentimiento expreso del usuario de servicios financieros. Cuando se trate de modificaciones en los valores de comisiones y/o cargos debidamente aceptados por el usuario, su consentimiento al cambio podrá quedar conformado por la falta de objeción al mismo dentro del plazo establecido en el acápite iv). En los contratos de tarjeta de crédito el consentimiento a modificaciones en las condiciones pactadas (nuevas comisiones y/o cargos) sólo puede ser dado por el titular de la cuenta. iv) Notificaciones. Forma, plazos y efectos. El usuario de servicios financieros debe ser notificado de las modificaciones que aplicará el sujeto obligado con una antelación mínima de (60) sesenta días corridos a su entrada en vigencia. Las modificaciones que resulten económicamente más beneficiosas para el usuario -por una reducción de los valores pactados- no requieren notificación anticipada. Las notificaciones por cambios de condiciones pactadas (nuevos conceptos y/o valores o reducción de prestaciones del servicio) serán en todos los casos gratuitas para el usuario de servicios financieros. deberán efectuarse mediante documento escrito dirigido al domicilio real del usuario de servicios financieros -en forma separada de cualquier otra información que remita el sujeto obligado (resúmenes de cuenta, boletines

Estas precisiones conducen a interpretar adecuadamente las disposiciones legales aplicables y respetar la necesaria coherencia del sistema. Oportuno es recordar que el Código Civil y Comercial prevé en el art. 1383, que “el cliente tiene derecho, en cualquier momento, a rescindir un contrato por tiempo indeterminado sin penalidad ni gastos, excepto los devengados antes del ejercicio de este derecho”, dejando a resguardo su derecho a repensar la conveniencia de la operatoria y su permanencia en el contrato, así como decidir la salida del mismo, sin costes adicionales ni sanciones.

La previsión del art. 1388 comentado cierra su texto con una directiva de protección directa del consumidor bancario, al establecer que “Las cláusulas relativas a costos a cargo del consumidor que no están incluidas o que están incluidas incorrectamente en el costo financiero total publicitado o incorporado al documento contractual, se tienen por no escritas”. Se destaca que “esta norma puede disuadir posibles artilugios o prácticas abusivas de parte de los bancos, por lo que, por una parte, se pretenda publicar o consignar un costo financiero total menor al real a fin de hacer más atractivo el crédito ofrecido, mientras que, por otro lado, se incluyan cláusulas expresas en los contratos en los que específicamente se pongan a cargo del consumidor ciertos gastos o comisiones. Al existir las mencionadas cláusulas expresas en los contratos –y de no existir la norma en comentario-, los bancos podrían alegar que, pese al error cometido al calcular el costo financiero total, igualmente tienen derecho a percibir los conceptos no incorporados o incorporados erróneamente, ya que estaría fuera de discusión que ellos fueron pactados...”¹⁵. En la interpretación propiciada, los bancos no podrán pretender el cobro de conceptos no incorporados en el costo financiero total y los incorporados incorrectamente, sólo en la medida que lo estén.

De innegable valor resultan las previsiones contenidas en el Libro Tercero, Título II (“De los contratos en general”), Capítulo 3 (dedicado a la “Formación del consentimiento”), Sección 2da. (referida a los “Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas”), donde los arts. 984 a 989 definen la categoría contractual y sus reglas de

informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa- o a su correo electrónico en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación. En el cuerpo de estas notificaciones deberá incluirse una leyenda para indicar que en el caso de que el usuario de servicios financieros no acepte la modificación promovida por el sujeto obligado, podrá optar por rescindir el contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigencia del cambio y sin cargo alguno, sin perjuicio de que deberá cumplir las obligaciones pendientes a su cargo”.

¹⁵ ALTERINI, Jorge H. (Dir.), *Código Civil y Comercial Comentado. Tratado exegético*, T. VII, *cit.*, pág. 61.

interpretación, con expresa referencia de las cláusulas abusivas y del control judicial de las mismas. Complementando estos dispositivos legales, en el Título III (dedicado a los “Contratos de consumo”), Capítulo 2 (referido a la “Formación del consentimiento”), Sección 1ª, el codificador se ocupa de las llamadas prácticas empresarias (arts. 1096 a 1099), con especial atención de aquellas que son calificadas como abusivas y merecen el rechazo del sistema¹⁶. Hace lo propio en Capítulo 4 del mismo título, al regular la temática de las cláusulas abusivas en la contratación de consumo, estableciendo las reglas que rigen el control judicial de las mismas¹⁷.

Destacamos también por su relevancia, que el art. 1120 contemple la llamada “situación jurídica abusiva”¹⁸ y nos remita a las soluciones previstas en los arts. 1074 y 1075¹⁹ que con acierto regulan la temática de la conexidad contractual, tan frecuente en la operatoria de crédito para el consumo²⁰. Se trata de previsiones legales que la doctrina venía reclamando desde hace tiempo y que recibimos con beneplácito.

¹⁶ Las directivas generales contenidas en esta sección acudirán también en auxilio del operador, frente a situaciones que resulten amenazantes de las libertades y derechos del consumidor endeudado en exceso. El regular funcionamiento del mercado de crédito impone el control de prácticas empresarias que puedan comprometer la transparencia del negocio y el justo equilibrio de los derechos en tensión (cfr. BOURGOIGNIE, Thierry, “Seguridad del consumidor y vigilancia de mercado: estrategias y herramientas legales”, en TOMILLO URBINA, Jorge (Dir.)-ÁLVAREZ RUBIO, Julio (Coord.), *La protección de los consumidores como motor de desarrollo económico*, Civitas-Thomson Reuters, Pamplona, 2011, pág. 93 y sgtes.).

¹⁷ Citamos en particular, por su relevancia, el art. 1122, que reza: “Control judicial. El control judicial de las cláusulas abusivas se rige, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley especial, por las siguientes reglas: a) la aprobación administrativa de los contratos o de sus cláusulas no obsta al control; b) las cláusulas abusivas se tienen por no convenidas; c) si el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad; d) cuando se prueba una situación jurídica abusiva derivada de contratos conexos, el juez debe aplicar lo dispuesto en el artículo 1075”.

¹⁸ El Código caracteriza a la situación jurídica abusiva como aquella que exhibe un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor, propiciado por “predisposición de una pluralidad de actos jurídicos conexos”.

¹⁹ El art. 1073 dispone: “Hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley, expresamente pactada, o derivada de la interpretación, conforme con lo que se dispone en el artículo 1074”. Por su parte, el art. 1074 establece: “Interpretación. Los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido”. Cierra el cortejo, el art. 1075 al disponer: “Efectos. Según las circunstancias, probada la conexidad, un contratante puede oponer las excepciones de incumplimiento total, parcial o defectuoso, aún frente a la inexecución de obligaciones ajenas a su contrato. Atendiendo al principio de la conservación, la misma regla se aplica cuando la extinción de uno de los contratos produce la frustración de la finalidad económica común”.

²⁰ Cfr. el desarrollo del tema en JAPAZE, María Belén, “Crédito al consumo y protección del consumidor. La impostergable necesidad de una regulación protectoria”, en *JA 2010-IV*, Revista del 3/11/2010.

La regulación en el nuevo Código Civil y Comercial de numerosos aspectos vinculados a los contratos de consumo -en general- y a la operatoria de crédito con consumidores -en particular- ratifica el postulado vinculado a la necesaria intervención del legislador en la materia. Celebramos su previsión en la nueva regulación privatista.

La debilidad estructural que se predica del consumidor en las relaciones del mercado, en general, encuentra en la operatoria de crédito un escenario particularmente amenazante. Esa especial vulnerabilidad deriva de la complejidad de su funcionamiento y de lo sofisticado de su técnica negocial. Precisamente porque ese endeudamiento excesivo coloca a la persona del deudor y a su familia en situación de indignidad intolerable es que los esfuerzos deben orientarse prioritariamente, a prevenir ese mal individual y colectivo, neutralizando los factores que contribuyen al mismo.

El nuevo Código Civil y Comercial traduce en normas particulares, nuevos paradigmas. Los principios allí recogidos hacen explícita la idea de centralidad de la persona humana. En la novísima regulación privatista, la regulación de las relaciones jurídicas de consumo, echa anclas en la ética de los vulnerables, justificando la naturaleza tuitiva de los dispositivos que integran el sistema, desde el código y fuera de él.

Las soluciones normativas antes citadas aportan decididamente a la prevención del sobreendeudamiento de los consumidores que aquí nos ocupa. La aplicación de estos dispositivos está orientada por un faro potente que guía la labor del intérprete. En efecto, el art. 1097 lleva al sistema general, una norma equivalente al art. 8 bis de la Ley 24240, revigorizando la directiva allí contenida. El codificador iusprivatista no se limita a replicar el reconocimiento del derecho de los consumidores a un trato digno -imponiendo su observancia a los proveedores de bienes y servicios- sino que consagra un estándar de cumplimiento. En efecto, el nuevo art. 1097 establece que “la dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos”²¹.

²¹ El respeto de la dignidad del consumidor “constituye uno de los derechos básicos de los consumidores, en tanto principio ordenador que sirve de fundamento, base o marco de referencia teleológico de los restantes derechos” (cfr. GELICICH, Marcelo G.- GARCÍA VILLAREAL, Antonio-PASSARELLA, Julián Emmanuel, “La información y el crédito en la sociedad de riesgos”, *LL Litoral*, 2010 (noviembre), 1081). Se ha señalado, que la cualidad central del ser humano es precisamente la dignidad y de allí que corresponda admitir la

El fenómeno de la democratización de crédito ha permitido el amplio acceso a grupos sociales que antes resultaban marginados de la operatoria de financiamiento. Y, como es evidente, el sobreconsumo y el endeudamiento excesivo impactan con mayor crudeza en el colectivo más carenciado. Frente al embate de los acreedores, la capacidad de respuesta del consumidor sobreendeudado es diversa. Muchas situaciones son las que preocupan pero enfatizamos dos aristas particularmente dramáticas: la pérdida del inmueble que sirve de base a la vivienda familiar y la afectación sustancial del salario del deudor en crisis. La marginación del mercado de crédito da inicio al oscuro peregrinaje de un sujeto sin futuro con derivaciones inevitables: exclusión social e indignidad personal y familiar.

Los dispositivos preventivos del sobreendeudamiento del consumidor deben ajustar su diseño a la naturaleza de los bienes en juego²² y ser aplicados conforme su finalidad protectora. No hay tiempo ya para distracciones, ni justificación para el disimulo. Atender a la situación del sobreendeudamiento de los consumidores es un deber impostergable de los operadores jurídicos.

Reiteramos nuestro beneplácito por el desembarco de las nuevas herramientas contenidas en el nuevo Código unificado. Insistimos, no obstante, en la necesidad de contemplar algunas soluciones normativas de carácter preventivo que consideramos eficaces y que deberían ser incorporadas en la regulación especial que propugnamos: la imposición de un desembolso inicial al tomador del crédito, el derecho al pago y amortización anticipada y el derecho a desistir del contrato, regulando el ejercicio concreto de esta facultad y sus efectos en la operatoria de crédito.

postulación de un principio general del derecho con la dignidad de la persona como eje, “que se expande por todo el ordenamiento jurídico, con jerarquía constitucional” (cfr. GHERSI, Carlos Alberto, “La dignidad como principio general del derecho”, *LL 2014-D, 1054*; ver asimismo, SANTARELLI, Fulvio Germán, “De la debilidad, sistema y paradigmas”, en *RCyS 2014-II, tapa*).

²² Cfr. las ideas esbozadas en LORENZETTI, Ricardo L., “Nuevos paradigmas en el Derecho privado: el acceso a los bienes”, en *LL 1994-E,990*.