

Formulario para reclamar adecuación crédito UVA

Si Ud. celebró contrato por Crédito Hipotecario en UVAS, para la Construcción de vivienda, y las entregas del Banco fueron realizadas en montos fijos de pesos, ha sufrido por consecuencia de la inflación y de la falta de aplicación de actualización, desembolsos de una menor cuantía a la cantidad de uvas que tenía contratada, a esto se le agrega el aumento unilateral de la tasa de interés original pactada, obteniendo el banco una ganancia ilegal, razón por la cual deberá restituir el dinero e intereses.

Aquí dejamos una guía de reclamo para solicitar el reajuste del crédito:

PASO 1: REALIZAR RECLAMO ANTE LA FIRMA CONTRATADA (ENTIDAD BANCARIA)

- POR CARTA DOCUMENTO
- POR NOTA FIRMADA, SOLICITANDO SU CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

Al Sr. Gerente del Banco XXXXXXXX

Sucursal

S...../.....D.

De mi mayor consideración:

JUAN PEREZ, DNI N°, con domicilio en,
localidad:....., Provincia de, Teléfono N°....., Email
.....@....., cliente N°, , habiendo celebrado un contrato de consumo
y en calidad de tomador de crédito HIPOTECARIO UVA, se presenta ante Uds., a fin de
reclamar conforme la ley:

Hechos:

1.- Que mediante publicidad comercial y gubernamental se ofreció y fomentó la contratación de préstamos para la construcción de viviendas. Que dichos créditos se basaban en mantener las cuotas actualizadas mediante el sistema UVAS y la ganancia del banco estaba dada en el cobro separado de una tasa de interés baja.

Que luego de la entrega inicial del crédito hipotecario, los sucesivos desembolsos fueron cumplidos en forma parcial y violentando la oferta publicada, el contrato y la ley dado que fueron realizados en montos fijos de pesos, que por consecuencia de la alta inflación representó una menor cantidad de UVAS que la contratada; lo que llevó a la imposibilidad

de poder dar término a la construcción en tiempo y forma, con los daños que esto acarrea en sobreprecios y seguir alquilando vivienda.

2. Que también el crédito hipotecario fue ofertado con una tasa de interés muy conveniente, y fija, dado que el riesgo inflacionario y crediticio se resolvía por medio del coeficiente de actualización de la construcción UVAS y por el desembolso del capital en función al progreso de la obra, que daba garantía del préstamo y una ganancia regular para este tipo de operación bancaria. No obstante, esta tasa que fue originalmente fija, fue modificada unilateralmente y en progresivo aumento que duplicó o triplicó su valor original, lo que llevó también hacer colapsar el pago de las cuotas, por su desfasaje con mis ingresos familiar.

Que denuncio éste incumplimiento contractual y de las normas de defensa del consumidor realizada en base a su posición dominante, actuando de mala fe, atento al engaño y ardid utilizado con respecto a la publicidad, la información brindada sobre las cláusulas y condiciones del mutuo; y amparándome en los arts. 7, 11, 14, 1.094 y concordantes del C.C.C.N. habiendo obtenido una ganancia ilegal, que desde ya solicito se me restituya o compense con las cuotas por vencer, con los intereses correspondientes.

Prueba:

Las que tengan en su poder, contrato de préstamo hipotecario, recibos y demás.

Los proveedores deberán acompañar toda la documentación que obre en su poder y que resulte necesaria y suficiente para resolver la cuestión planteada (art. 53 LDC).

Petición:

1. **Solicito:** que cese la infracción a la Ley de Defensa al Consumidor N° 24.240, dado su incumplimiento con el contrato en los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.(arts. 8, 10 bis y 29), la información adecuada (art. 4), el trato digno (art. 8 bis), y tratar de imponerme cláusulas abusivas realizadas en contratos formularios (arts. 37, 38 y 39), su correlato el Código Civil 1378 ss, 1.384 ss., y ccs. y la Comunicación "A" 6069, 5945 y ccs. Del Banco Central, por lo que solicito cumpla con mi reclamo en forma inmediata.
2. **Restituya** en dinero o compense en futuras cuotas a vencer, la diferencia entre lo contratado en el préstamo hipotecario UVAS y los desembolsado en menor cuantía, en las diferentes fechas que se encuentran en el contrato y en sus libros contables, con más intereses compensatorios y moratorios que dispone la ley 24.240.
3. **Reestablezca** a la tasa de interés originalmente contratada, **y restituya** lo pagado de más en concepto de tasas de interés efectivamente pagadas.
4. **Daño Directo:** dado el menoscabo material sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo se indemnice dispuesto por el art. 40 Bis. Ley 24.240 en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.
5. **Sanciones:** dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere, en su máxima graduación, por el carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado (conf. art. 49 de la ley 24.240) en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.
6. **Comunicare a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del BCRA.** Esta denuncia, a fin que se registre, se aplique las sanciones previstas en el artículo 41 y concordantes de la Ley de Entidades

Financieras y se tome acciones correctivas como autoridad de supervisión, considere puedan afectar a los usuarios en forma general, según lo ordenado en Comunicación "A" 5388 BCRA.

7. **Código Penal:** Usura ARTICULO 175 bis. – Dado el aprovechamiento de la necesidad, la ligereza o la inexperiencia de mi persona y por mi situación económica para llegar a fin de mes, este tipo de préstamos, convergen en un caso típicamente usurario agravado por la profesionalidad y habitualidad, por lo que denunciare esta contratación para su investigación de posible delito de usura.

Firma: xxxxxxxx

PASO 2: DENUNCIA A DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Para el caso que no le se ha satisfecho su reclamo o no sea plenamente satisfactorio, porque no procedieron a restituir el dinero pagado de más, Ud. deberá concurrir a formular la denuncia al Organismo Gubernamental de Defensa del Consumidor.

MODELO DE DENUNCIA: x triplicado.

**Organismo Gubernamental
de Defensa del Consumidor**

S_____//_____D:

Hechos: Conforme se ha explicitado en la denuncia que acompaño, no se ha cumplido por parte de la denunciada la restitución y/o compensación de lo efectivamente pagado de mas.-

Prueba:

Constancia: de haber hecho el reclamo previo (Copia del reclamo realizado, ver paso 1)

Los proveedores deberán acompañar toda la documentación que obre en su poder y que resulte necesaria y suficiente para resolver la cuestión planteada (art. 53 LDC).

Petición:

1. Solicito que se declare la infracción a la Ley de Defensa al Consumidor 24.240, dado el incumplimiento con el contrato en los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos (arts. 8, 10 bis y 29), la información adecuada (art. 4), el trato digno (art. 8 bis), y tratar de imponerme cláusulas abusivas realizadas en contratos formularios (arts. 37, 38 y 39), su correlato el Código Civil 1378 ss, 1.384 ss., y ccs. y la Comunicación "A" 6069, 5945 y ccs. del Banco Central, por lo que solicito cumpla con mi reclamo en que tienen su base en el art.

42 de la C.N, proveyendo a que en forma inmediata y urgente ordene a la Denunciada a que cumpla con lo que he solicitado en el reclamo previo. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

2. Daño Directo, dado el Daño material sufrido, los gastos que se han generado, la pérdida material de tiempo en hacer efectivo este reclamo para evitar que los daños "bagatela" queden sin reparación y "en abstracto", y hacer operativos mis derechos de consumidor, conforme lo he expresado solicito se indemnice conforme lo previsto por el art. 40 Bis. Ley 24.240.
3. Sanciones: por la conducta asumida por la denunciada, solicito que la misma le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere.

Firma: xxxxxxxx

PASO 3: VÍA JUDICIAL En el caso que la audiencia de conciliación fuera dispuesta a una fecha remota, que prolongue el trámite innecesariamente en el tiempo, se puede reclamar judicialmente, sin necesidad de agotar la vía administrativa, o recurrir en forma previa.

Para iniciar una Acción Judicial, requerirá un abogado que la asesore y patrocine.

Todas las acciones por defensa al consumidor gozan de gratuidad art. 53 LDC, por lo que no se abonará ninguna tasa o gasto para su inicio.

Multa. En caso de verse obligado a litigar judicialmente para poder reclamar el cumplimiento de las obligaciones legales Ud. podrá también reclamar una multa (sanción punitiva) que deberán pagar a su favor. Esta multa puede ser establecida entre los \$ 100 y \$ 5.000.000 (Art. 47 inc. b) y 52 bis ley 24.240, dependiendo del carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado.

PASO 4: Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del BCRA.

Cuando reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de veinte (20) días hábiles desde el momento de haber presentado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá efectuar la denuncia ante el Banco Central de la República Argentina (Reconquista 266 – PB – Buenos Aires, de 10 a 15 hs.)

Gerencia Principal de Protección

al Usuario de Servicios Financieros del BCRA

S_____/____D:

JUAN PEREZ, DNI N°, con domicilio en xxxx, localidad: xxx, Provincia xxxxx, Teléfono N° xxx, Email xxx@xxxxx, Cuit N°: xxxxxxxxx, se presenta ante Uds., a fin de denunciar lo siguiente:

Denunciada: Entidad Bancaria (RAZON SOCIAL) , CUIT N° XXX, con domicilio en XXX , localidad XXX; Provincia de xxxxxx, Teléfono N° xxx.

Hechos:

1.- Que mediante publicidad comercial y gubernamental se ofreció y fomentó la contratación de préstamos para la construcción de vivienda. Que luego de la entrega inicial del crédito hipotecario, los sucesivos desembolsos fueron cumplidos en forma parcial y violentando la oferta publicada, el contrato y la ley dado que fueron realizados en montos fijos de pesos, que por consecuencia de la alta inflación representó una menor cantidad de UVAS que la contratada, asimismo **el crédito hipotecario fue ofertado con una tasa de interés muy conveniente. No obstante, esta tasa que fue originalmente fija, fue modificada unilateralmente y en progresivo aumento que duplico o triplico su valor original, que llevó también hacer colapsar el pago de las cuotas, por su desfasaje con mis ingresos familiar.**

Por lo que se solicitó que se **restituya** en dinero o compense en futuras cuotas a vencer, la diferencia entre lo contratado en el préstamo hipotecario UVAS y los desembolsado en menor cuantía en las diferentes fechas que se encuentran en el contrato y en sus libros contables, con más intereses compensatorios y moratorios que dispone la ley 24.240. y se **reestablezca** a la tasa de interés originalmente contratada, **además de que restituya** lo pagado de más en concepto de tasas de interés efectivamente pagadas.

Prueba:

Documental: Las que tengan en su poder, contrato de préstamo hipotecario, agregar original y copia de resúmenes bancarios o comprobante que se tenga de la operación. Por DUPLICADO

Constancia: de haber hecho el reclamo previo (si fue necesario) o el número si fue telefónico o por Internet.

Los proveedores deberán acompañar toda la documentación que obre en su poder y que resulte necesaria y suficiente para resolver la cuestión planteada (art. 53 LDC).

Petición:

1. **Solicito:** se comience una investigación para sancionar a la Denunciada, dado el incumplimiento con el contrato en los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.(arts. 8, 10 bis y 29), la información adecuada (art. 4), el trato digno (art. 8 bis y 36), y tratar de imponerme clausulas abusivas realizadas en contratos formularios (arts. 37, 38 y 39), su correlato el Código Civil 1378 ss, 1.384 ss., y ccs. y la Comunicación "A" 5388, 5460, 5590 a 5593 y ccs. del Banco Central, por lo que solicito cumpla con mi reclamo en forma inmediata.

Firma: xxxxxxxx

NUEVO CODIGO CIVIL

PARÁGRAFO 2°

Contratos bancarios con consumidores y usuarios

ARTÍCULO 1384.-Aplicación.Las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093.

ARTÍCULO 1385.-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.

ARTÍCULO 1386.-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.

ARTÍCULO 1387.- Obligaciones precontractuales. 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.

Si el banco rechaza una solicitud de crédito por la información negativa registrada en una base de datos, debe informar al consumidor en forma inmediata y gratuita el resultado de la consulta y la fuente de donde la obtuvo.

ARTÍCULO 1388.-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.

ARTÍCULO 1389.-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.

Comunicación “A” 5388 BCRA

PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS B.C.R.A.

Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

3.1.4. Recepción de las presentaciones y tiempo de respuestas.

Las presentaciones de los usuarios de servicios financieros deberán poder realizarse por teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc. y los datos para su direccionamiento deberán encontrarse disponibles de acuerdo con lo previsto en el punto 4.2. de estas normas.

Se deberá contemplar un procedimiento de atención personalizado para aquellos clientes que lo soliciten.

Toda consulta o reclamo debe ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles, excepto cuando reglamentariamente se haya otorgado al sujeto obligado mayores plazos para adecuarse normativamente o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas.

La resolución de la presentación deberá ser notificada por escrito al usuario de servicios financieros, admitiéndose -además de los tradicionales medios de notificación fehaciente- la utilización del correo electrónico cuando el presentante haya aceptado dicho canal de respuesta al momento de dar inicio a su consulta o reclamo.

Sección 4. Publicidad del Servicio de atención al usuario de servicios financiero

En la/s página/s de Internet del sujeto obligado y en todos sus puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberán exponerse carteles, pizarras y/o anuncios bien visibles dando a publicidad:

4.1. La existencia de este servicio.

4.2. Los nombres y apellidos de los responsables (titular y suplente/s) designados ante el Banco Central de la República Argentina para este servicio y los de sus representantes que resulten pertinentes según la casa y/o región, junto con los datos de contacto de todos ellos (domicilios laborales -postales y correos electrónicos-, teléfonos y faxes).

4.3. Los distintos medios alternativos entre los que podrá optar el usuario de servicios financieros para canalizar su consulta o reclamo.

4.4. El procedimiento de atención y el plazo máximo de veinte (20) días hábiles para responder y resolver definitivamente las consultas y reclamos.

4.5. Que los casos de falta de respuesta de los sujetos obligados o de disconformidad con las resoluciones por ellos adoptadas podrán ser denunciados por los usuarios de servicios financieros al Banco Central de la República Argentina.

4.6. Informar que el Banco Central de la República Argentina dispone de un Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros, con indicación del número gratuito de acceso.

Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

5.1. Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros.

Atenderá en forma telefónica -o por otros medios que en el futuro se establezcan- las consultas del público sobre la normativa emitida por la Institución y la información publicada en su sitio institucional en Internet, dando orientación a los usuarios de servicios financieros sobre la manera de canalizar los reclamos por la actuación de los sujetos previstos en el punto 1.1.2.

5.2. Denuncias individuales.

5.2.1. Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de veinte (20) días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta

alguna, podrá efectuar -a los efectos explicitados en el punto 1.2.- la denuncia ante el Banco Central de la República Argentina, la cual deberá cumplir los siguientes recaudos:

5.2.1.1. Ser dirigida a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros en forma escrita, suscripta por el usuario, su representante legal o apoderado.

5.2.1.2. Indicar nombre, apellido, número de documento e identificación fiscal, domicilio real y constituido del usuario y, en su caso, de su representante o apoderado, así como también el teléfono de contacto.

5.2.1.3. Adjuntar copia simple del documento de identificación personal del firmante y, en caso de tratarse de representantes legales o apoderados, el instrumento que acredite su condición de tales, en original o copia autenticada, cuya vigencia se asegurará en carácter de declaración jurada.

5.2.1.4. Los hechos y el reclamo deberán ser relatados en forma clara y precisa en el texto de la denuncia.

5.2.1.5. Proveer conjuntamente con el escrito de denuncia los datos de identificación del reclamo previo ante el sujeto obligado.

5.2.1.6. Acompañar la documentación que acredite la situación denunciada o indicar su localización.

5.2.2. La intervención del Banco Central de la República Argentina es sin perjuicio de las acciones administrativas o judiciales que pudieran ejercer los usuarios de servicios financieros. Cuando se reciban reclamos cuyo tratamiento correspondiese a otras autoridades administrativas, se les remitirán los actuados para su tramitación.

Sección 6. Sanciones.

El sujeto obligado junto con el responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular y/o suplente a cargo) y los miembros de su Directorio o autoridad equivalente, serán pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 41 y concordantes de la Ley de Entidades Financieras por los incumplimientos que se constaten respecto de estas

normas y respecto de los contenidos desarrollados en los manuales de procedimiento interno con motivo de ellas.

Contratos bancarios

SECCION 1ª

Disposiciones generales

Parágrafo 1º

Transparencia de las condiciones contractuales

ARTICULO 1378.- Aplicación. Las disposiciones relativas a los contratos bancarios previstas en este Capítulo se aplican a los celebrados con las entidades comprendidas en la normativa sobre entidades financieras, y con las personas y entidades públicas y privadas no comprendidas expresamente en esa legislación cuando el Banco Central de la República Argentina disponga que dicha normativa les es aplicable.

ARTICULO 1379.- 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. Esa calificación no prevalece sobre la que surge del contrato, ni de la decisión judicial, conforme a las normas de este Código.

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.

ARTICULO 1380.- Forma. Los contratos deben instrumentarse por escrito, conforme a los medios regulados por este Código. El cliente tiene derecho a que se le entregue un ejemplar.

ARTICULO 1381.- 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.

Las cláusulas de remisión a los usos para la determinación de las tasas de interés y de otros precios y condiciones contractuales se tienen por no escritas.

ARTICULO 1382.- Información periódica. 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.

ARTICULO 1383.- Rescisión. 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.

Parágrafo 2º

Contratos bancarios con consumidores y usuarios

ARTICULO 1384.- Aplicación. Las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093.

ARTICULO 1385.- 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:

1. a) los montos mínimos y máximos de las operaciones individualmente consideradas;
2. b) la tasa de interés y si es fija o variable;
3. c) las tarifas por gastos y comisiones, con indicación de los supuestos y la periodicidad de su aplicación;
4. d) el costo financiero total en las operaciones de crédito;
5. 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;
6. f) la duración propuesta del contrato.

ARTICULO 1386.- Forma. El contrato debe ser redactado por escrito en instrumentos que permitan al consumidor:

1. a) obtener una copia;
2. b) conservar la información que le sea entregada por el banco;
3. c) acceder a la información por un período de tiempo adecuado a la naturaleza del contrato;
4. d) reproducir la información archivada.

ARTICULO 1387.- Obligaciones precontractuales. 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.

Si el banco rechaza una solicitud de crédito por la información negativa registrada en una base de datos, debe informar al consumidor en forma inmediata y gratuita el resultado de la consulta y la fuente de donde la obtuvo.

ARTICULO 1388.- 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.

ARTICULO 1389.- 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.

Ley 24.240

CAPITULO IX: "DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES"

ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

1. a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
2. b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
3. c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

ARTICULO 38. — Contrato de adhesión. Contratos en formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.

Asimismo deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: “Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación.

ARTICULO 40 bis: Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

1. a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;

2. b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
3. c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

(Artículo sustituido por punto 3.3 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014)

CAPITULO III: “CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA”

ARTICULO 7° — Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley. (Último párrafo incorporado por art. 5° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

24/06/19 Por **Mario N. Vadillo**

Fuente: **PROTECTORA Asociación de Defensa del Consumido**