



El secuestro prendario y la relación de consumo. II Parte **Por Gabriela Fernanda Boquin**

Debemos aclarar que en la mayoría de los contratos de prenda existen cláusulas con una referencia normativa (cuando se contempla la mora del deudor) a la ejecución extrajudicial refiriéndose al art. 39, pero la simple remisión a la norma no es información suficiente al efecto. No puede esperarse del consumidor que la conozca ni ponerse a su cargo el deber de autoinformarse. En esas condiciones, no se cumple con la exigencia legal de brindar información cierta, clara y detallada, pues no se ha utilizado un lenguaje comprensible plenamente por la mayoría de los consumidores (ver en este sentido las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor versión ampliada de 1999 art. II.3)

El Código Civil y Comercial, el art. 985 dispone que "...las cláusulas generales predispuestas deben ser comprensibles y autosuficientes. La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible. Se tienen por no convenidas aquellas que efectúan un reenvío a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte del predisponente, previa o simultáneamente a la conclusión del contrato...." (el subrayado me pertenece). Por ende la remisión legal que generalmente efectúan los contratos al art. 39 del decreto-ley 14348/46 no cumple con esos requisitos.

El art. 988 inc. b) CCC referido a las cláusulas abusivas de los contratos, establece que deben tenerse por no escritas las cláusulas que "...importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias..."

Finalmente y como un argumento más tal como fue señalado por un fallo judicial, el consumidor goza de una suerte de "ignorancia legítima" (CNFed Cont. Adm., Sala II, 10.08.00, "Viviendas Rolón de Siteca S.R.L. c/ S.C. e I." LL, 2001-B-961) que debe ser considerada a la hora de evaluar si la vía procesal elegida es legítima en una relación de consumo.

Ello no significa tratar al consumidor de "ignorante", sino considerar que, si el proveedor del bien o servicio no cumple con su deber de informar, el consumidor, legítima y razonablemente, no tendrá forma de conocer suficientemente qué es lo que está contratando. Para graficar la situación: un banco o aseguradora seguramente contará con asesoramiento de todo un cuerpo de contadores y abogados especialistas en derecho penal, comercial, civil, tributario, administrativo y con recursos técnicos y económicos para analizar qué contrato celebrará con sus clientes. Para celebrar el mismo contrato, el consumidor –en la gran mayoría de los casos- debe tomar la decisión en base a la información que el proveedor le proporciona, sin asesoramiento técnico.

Todo lo expuesto no implicaría que el acreedor prendario no podría ejecutar el crédito en caso de mora de su deudor mediante el remate del bien prendado, sino que para hacerlo debe cumplir con los principios rectores de la ley de orden público que rige las relaciones de consumo, en un procedimiento que respete el derecho de defensa del consumidor, bilateralizado, sustanciado ante los jueces de su domicilio real.

El estatuto del consumidor tiene carácter multidisciplinario, dado que se aplica a toda relación jurídica regulada por normas en las que exista relación de consumo. El *quid* de la integración es el principio de la norma más favorable en caso de colisión o discrepancia. El párrafo final del art. 3 de la ley 24.240 señala que las relaciones de consumo se rigen por esa ley y sus reglamentaciones, sin perjuicio de la regulación específica de la actividad que desarrolle el proveedor (Tambussi, Carlos E, "Juicios y Procesos de Consumidores y Usuarios", Buenos Aires, Hammurabi, 2014, pag.120).

Coincido con Tambussi cuando afirma que los sectores que siempre "pelearon" por la preeminencia de su regulación específica sobre el estatuto del consumidor (bancos, seguros, servicios de salud, etc.), deberán aprender que quedan sometidos a la ley 24.240, y la normativa del CCC y así lo ha plasmado la práctica jurisprudencial, más allá de la regulación propia de cada ámbito y del régimen de superintendencia estatal que cada uno de ellos merece, en salvaguarda del orden público comercial, del seguro, o

financiero (en todos los casos, un bien jurídico distinto al tutelado por el régimen de defensa del consumidor). De estos órdenes también se desprenden, sin duda, aspectos normativos que en algún punto protegen a los consumidores puntualmente, y son también parte del plexo de protección integrativo (Tambussi, Carlos E, “Juicios y Procesos de Consumidores y Usuarios”, Buenos Aires, Hammurabi, 2014, pág 120/1).

Frente a la evidente incompatibilidad entre las normas antes referida debe prevalecer la norma más favorable al consumidor. Elementales principios de interpretación de las leyes así lo exigen. Como tiene dicho la Corte Suprema, es principio de hermenéutica jurídica que la exégesis de la ley requiere la máxima prudencia, cuidando que la inteligencia que se le asigna no lleve a la pérdida de un derecho, o que el apego a la letra no desnaturalice la finalidad que ha inspirado su sanción, pues es regla de interpretación de las leyes dar pleno efecto a la intención del legislador, computando la totalidad de sus preceptos de manera que se compadezcan con el ordenamiento jurídico restante y con los principios y garantías de la Constitución Nacional (Fallos 307:2420; 327:4850).

Tal como afirma Farina, la normativa general prevista los Códigos Civil y de Comercio y sus leyes especiales sufre excepciones importantes cuando el contrato tiene por objeto una relación de consumo encuadrable en la ley 24.240. Hasta la publicación de esta ley las relaciones de consumo estaban regidas fundamentalmente por ambos códigos; ahora por la ley 24.240 y también por los Códigos, cuando en el caso particular no aparezcan restringidos o modificados los principios generales del derecho del consumidor (Farina, Juan M, “Defensa del Consumidor y del Usuario”, Buenos Aires, Astrea, 2011, pág. 24 /5).

Debe destacarse que las Directrices de la Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (en su versión ampliada de 1999) en su art. II. 3 establece como principios básicos del consumidor entre otros: la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, y el acceso a una información adecuada que les permita a los consumidores efectuar elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada uno de ellos.

En el mismo sentido el Código Civil y Comercial de la Nación establece expresamente que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de ese Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor (art. 1094). Por otro lado el art. 1384 establece que las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto por el art. 1093.

CONCLUSIONES

No caben dudas que la ley de Defensa del Consumidor es de orden público y tal como señala Tambussi, el contenido imperativo de sus normas se impone sobre la autonomía de la voluntad. Orden público es “*imperium*” del Estado, que mediante su poder normativo impone contenidos o pautas que necesariamente deben seguir las convenciones particulares (Tambussi, Carlos E, “Juicios y Procesos de Consumidores y Usuarios”, Buenos Aires, Hammurabi, 2014, pág. 113) .-

El desplazamiento por colisión de normas en el caso del art. 39 de la ley de prenda con registro cuando subyace una relación crediticia de consumo resulta evidente desde el momento que es admitida la incorporación de la Ley de Defensa del Consumidor como una ley especial y de orden público (art. 65) y considerados los contratos de consumo una desfragmentación del sistema contractual en general.