

XXV CONGRESO LATINOAMERICANO DE DERECHO BANCARIO
GUATEMALA
AGOSTO / SEPTIEMBRE DE 2006

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS

Sergio Rodríguez Azuero

RODRÍGUEZ - AZUERO
ABOGADOS

1. INTRODUCCIÓN

Los cambios invitan de tiempo en tiempo a volver sobre muchos temas jurídicos y lo hacen imperativo, en este caso, al registrar la profunda transformación que la protección al consumidor ha ganado en el derecho comparado, a partir de la rica experiencia europea que parece haber influenciado, de manera creciente, las recientes legislaciones latinoamericanas sobre la materia.

2. MARCO GENERAL: EL DERECHO DE LA COMPETENCIA

2.1. LAS ACTIVIDADES DE MERCADO Y LOS DERECHOS COLECTIVOS

2.2. LA LIBRE COMPETENCIA

2. MARCO GENERAL: EL DERECHO DE LA COMPETENCIA

2.3 LA POSICIÓN DOMINANTE

2.3.1. En un mercado

2.3.2. En una relación contractual

2. MARCO GENERAL: EL DERECHO DE LA COMPETENCIA

**2.4. LA NOCION DEL CONSUMIDOR
SURGE DE LA EXISTENCIA DE LA DEL
PROFESIONAL**

2.5. LAS INTERRELACIONES

2.6. LAS ACCIONES COLECTIVAS

3. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL DERECHO COMPARADO

A partir de las Decisiones comunitarias de 1986 son muchos los países en los cuales se han dictado disposiciones generales para proteger a los consumidores y muchos los que, más adelante o en forma simultánea, han previsto regulaciones específicas para los consumidores o usuarios de los servicios financieros.

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.1. SU ORIGEN

4.2. SU IMPORTANCIA Y LA METODOLOGÍA DE LA PRESENTACIÓN

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3. LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES

4.3.1. Los considerandos

4.3.2. Desarrollo de la Declaración

4.3.3. Libre competencia

4.3.3.1 Libertad en la prestación de servicios financieros.

4.3.3.2 Libertad de contratación

4.3.3.3 Determinación de las comisiones y tipos de interés.

4.3.3.4 No discriminación de los usuarios

Sumario

4.3.4. Competencia desleal

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.5. Prestación de servicios y legislación financiera

- 4.3.5.1. Mejora en la prestación
de los servicios financieros
- 4.3.5.2. Desarrollo de la legislación
- 4.3.5.3. Código Financiero
Internacional.

Sumario

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.6. Derechos contractuales de los usuarios de los servicios

4.3.6.1. Condiciones generales. Valor de las ofertas implícitas

4.3.6.2. Documentación del contrato

4.3.6.3. Contratación electrónica

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.6.4. Tarjetas de crédito y débito

4.3.6.5. Mecanismos de seguridad

4.3.6.6. Prueba del contrato

4.3.6.7. Derechos precontractuales

4.3.6.8. Condiciones Generales. Información e incorporación

4.3.6.9. Condiciones Generales. Forma e interpretación

4.3.6.10. Condiciones Generales. Registro

Sumario

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.7. Derecho de información

4.3.7.1. Deber de Transparencia

4.3.7.2. Conocimiento de los gastos antes
de la celebración del contrato

4.3.7.3. Tasa Anual Equivalente (TAE)

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.7.4. Información sobre otros aspectos

4.3.7.5. Información antes del contrato

4.3.7.6. Información después del contrato

4.3.7.7. Atención al cliente

4.3.7.8. Valor y cambio de moneda

4.3.7.9. Publicidad

Sumario

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.8. Protección de los datos

4.3.8.1. Derecho a la protección de datos

4.3.8.2. Derechos de acceso, rectificación y cancelación

4.3.8.3. Autoridad de control y medidas de seguridad

4.3.8.4. Información sobre solvencia patrimonial y de crédito

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.8.5. Protección de datos y banca electrónica

4.3.8.6. Acceso a la información por la Hacienda pública

4.3.8.7. Oposición de quienes puedan resultar injustamente afectados.

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.8.8. Protección de la información de trascendencia tributaria

4.3.8.9. Colaboración en el cumplimiento de los deberes tributarios

4.3.8.10. Intimidad

Sumario

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.9. Derechos económicos

4.3.9.1. Derecho al ahorro.

4.3.9.2. Garantía del ahorro.

4.3.9.3. Retorno del ahorro.

4.3.9.4. Derecho al crédito.

4.3.9.5. Instrucciones del cliente.

4.3.9.6. Limitaciones a la propiedad.

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.9.7. Reclamaciones de los usuarios.

4.3.9.8. Entidades receptoras de la
reclamación

4.3.9.10. Defensa colectiva de los derechos
de usuarios

4.3.9.11. Defensa individual de los propios
usuarios

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.9.12. Legitimación activa en materia de competencia desleal

4.3.9.13. Daños y perjuicios.

4.3.9.14. Enriquecimiento injusto.

4.3.9.15. Carácter civil de las obligaciones derivadas del impago.

4. LA DECLARACION DE SALAMANCA

4.3.9.16. Control de las entidades
Financieras

4.3.9.17. Derecho de asociación de los
usuarios de los servicios
financieros

4.3.9.18. Agencia internacional de defensa
de los usuarios de servicios
financieros

Sumario

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**5.1. UNA REFLEXIÓN COMPLETA SOBRE EL
ALCANCE DE LAS RELACIONES CON LA
CLIENTELA**

**5.2. LOS CLIENTES PROFESIONALES
REQUIEREN UNA PROTECCION MENOR**

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**5.3. EL ENFASIS EXHAUSTIVO EN LA
PROTECCION DEL CLIENTE PONE DE
PRESENTE LA NECESIDAD DE PENSAR
TAMBIEN EN EL BANQUERO**

**5.4. LA AUTOREGULACION PUEDE CONTRIBUIR,
EN ALTO GRADO, AL MEJORAMIENTO DE LAS
RELACIONES CON LA CLIENTELA**

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**5.5 BUENA PARTE DE LAS
RECOMENDACIONES FORMAN PARTE
DE LAS REGULACIONES LEGISLATIVAS
O DE LAS FORMAS CONTRACTUALES
QUE ACTUALMENTE SE UTILIZAN**

¡Gracias!



Web Site:

www.rodriquezazuero.com

Contáctenos:

abogados@rodriquezazuero.com