

5. CASOS DE DERECHOS COLECTIVOS

5.1. La consagración de derechos constitucionales y derechos humanos fundamentales

Los temas que se desprenden de los casos que se exponen a continuación, gestionados en las aulas del Patrocinio Jurídico Gratuito del Centro de Formación Profesional de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, dieron como resultado –tanto en sede administrativa como en sede judicial– otro éxito en la consagración de derechos constitucionales y derechos humanos fundamentales. Específicamente en relación con los artículos 41 y 42 de la Constitución Nacional entre otros derechos reconocidos en instrumentos internacionales de derechos humanos de los que la República Argentina es parte.

Decía el Profesor Genaro Carrió: “... el derecho es una herramienta de control social, quizás la más poderosa, o en todo caso una de las más notorias, que han fabricado los hombres...”¹ Una vez más, la cita que transcribimos, resultó cierta en los casos que comentamos.

La trascendencia del resultado obtenido en ambos trámites, digna de especial reconocimiento, no hace más que resaltar el permanente trabajo de estudio y capacitación que requiere la formación del abogado de este siglo frente a importantes desafíos tales como la defensa del derecho de acceso a la información pública –en este caso para la preservación del medio ambiente– y la del derecho de los consumidores frente a las arbitrariedades que, a diario, se llevan a cabo por empresas privadas proveedoras de bienes y servicios.

En el primer caso podemos hacer una doble lectura separando, dentro del planteo judicial, dos reclamos de suma importancia; por un lado, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y, por otro, el motivo por el cual se pretende acceder a dicha información: la vinculada al medio ambiente.

1. Carrió, G.: *Cómo estudiar y cómo argumentar un Caso*, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1999, pág. 26.

La sentencia de primera instancia² cita sus considerandos los fundamentos del decreto 1172/03 resaltando: "...el derecho de acceso a la información pública permite *controlar la corrupción*³, optimizar la eficiencia de las instancias gubernamentales y mejorar la calidad de vida de las personas al darles a estas la posibilidad de conocer los contenidos de las decisiones que se toman día a día para ayudar a definir y sustentar los propósitos para una mejor comunidad..." y continúa diciendo "... el derecho de acceso a la información pública es un *derecho humano fundamental*⁴, un instrumento para la participación ciudadana, un elemento para garantizar otros derechos, una herramienta para mejorar la gestión pública, y por último, constituye una vía indispensable para el control de la res pública..." y remata estableciendo "... si el derecho de acceso a la información constituye un derecho fundamental, entonces *el Estado debe en primer término abstenerse de obstaculizar*⁵ directa o indirectamente mediante restricciones infundadas...en segundo plano el Estado deberá adoptar medidas positivas concretas que tiendan a afianzar y garantizar el libre acceso a la información pública..."

5.2. El derecho de acceso a la información pública en el Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos

La Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión⁶ dispuso, en el Principio N° 4: "El acceso a la información en poder del Estado es un derecho fundamental de los individuos. Los Estados están obligados a garantizar el ejercicio de este derecho. Este principio solo admite limitaciones excepcionales que deben estar establecidas previamente por la ley para el caso que exista un peligro real e inminente que amenace la seguridad nacional en sociedades democráticas". Entre los antecedentes de este principio se expuso que este derecho cobra aún mayor importancia por encontrarse íntimamente relacionado con el principio de transparencia de la administración y la publicidad de los actos de gobierno y que el principio de transparencia lo que demanda es una posición servicial de la Administración..."

2. De fecha 2/9/2014, Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 5.

3. Cursiva agregada.

4. Cursiva agregada.

5. Cursiva agregada.

6. Adoptada en el año 2000 por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su 108° período de sesiones.

Con respecto a la República Argentina, la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión afirmó: “observa que sigue sin adoptar a nivel federal una ley que garantice el acceso a la información pública en poder del Estado, reiterando que el Estado tiene la obligación de adecuar su ordenamiento jurídico interno a los estándares internacionales en materia de acceso a la información”.⁷

El derecho de acceder a la información pública, consagrado en el artículo 13.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, se expone en los siguientes términos: “Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de *buscar, recibir y difundir informaciones*⁸ e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística o por cualquier otro procedimiento de su elección...”⁹

Por su parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, al interpretar el contenido del artículo 13.1 de la citada Convención, sentenció: “... la Corte estima que el artículo 13 de la Convención, al estipular expresamente los derechos a ‘buscar’ y a ‘recibir’ ‘informaciones’, protege el derecho que tiene toda persona a solicitar el acceso a la información bajo el control del Estado, con las salvedades permitidas bajo el régimen de restricciones de la Convención. Consecuentemente, dicho artículo ampara el derecho de las personas a recibir dicha información y la obligación positiva del Estado de suministrarla, de forma tal que la persona pueda tener acceso a conocer esa información o reciba una respuesta fundamentada cuando por algún motivo permitido por la Convención el Estado pueda limitar el acceso a la misma para el caso concreto. Dicha información debe ser entregada sin necesidad de acreditar un interés directo para su obtención o una afectación personal, salvo en los casos en que se aplique una legítima restricción. Su entrega a una persona puede permitir a su vez que esta circule en la sociedad de manera que pueda conocerla, acceder a ella y valorarla. De esta forma, el derecho a la libertad de pensamiento y de expresión contempla la protección del derecho de acceso a la información bajo el control del Estado, el cual también contiene de manera clara las dos dimensiones, individual y social, del derecho

7. Informe Anual de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, año 2015, Volumen II, apartados 91 y siguientes, Argentina.

8. Cursiva agregada.

9. Similar redacción encontramos en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, aprobado por ley 23.131 y ratificado posteriormente por la República Argentina, entre otros instrumentos.

a la libertad de pensamiento y expresión, la cuales deben ser garantizadas por el Estado en forma simultánea”.¹⁰

En definitiva, el tribunal no hizo otra cosa que –sin decirlo expresamente– responder al *control de convencionalidad* en los términos que definidos por la Corte Interamericana cuando expuso: “La Corte es consciente que los jueces y tribunales internos están sujetos al imperio de la ley y, por ello, están obligados a aplicar las disposiciones vigentes en el ordenamiento jurídico. Pero cuando un Estado ha ratificado un tratado internacional como la Convención Americana, sus jueces, como parte del aparato del Estado, también están sometidos a ella, lo que les obliga a velar porque los efectos de las disposiciones de la Convención no se vean mermaidas por la aplicación de leyes contrarias a su objeto y fin, y que desde un inicio carecen de efectos jurídicos. En otras palabras, el Poder Judicial debe ejercer una especie de “control de convencionalidad” entre las normas jurídicas internas que aplican en los casos concretos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos. En esta tarea, el Poder Judicial debe tener no solamente el tratado, sino también la interpretación que del mismo ha hecho la Corte Interamericana, intérprete última de la Convención Americana”.¹¹ En definitiva, el órgano judicial interno –conjuntamente con la decisión de la Cámara y el rechazo del Recurso Extraordinario– lo preservó de incurrir en responsabilidad internacional en relación con el pedido de información pública.

Pero sostuvimos al principio que la información solicitada por la parte actora tenía una relación directa con el medio ambiente. En efecto, el Protocolo de San Salvador¹² dispone en su artículo 11: “1. Toda persona tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos. 2. Los Estados partes promoverán la protección, preservación y mejoramiento del medio ambiente”. Disposición, la transcripta, que debe leerse conjuntamente con el artículo 2 del citado Protocolo en tanto obliga al Estado a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones del Protocolo, las medidas

10. Claude Reyes y otros vs. Chile; Sentencia del 19 de septiembre de 2006, párrafo Nro. 77, entre otros casos.

11. Almonacid Arellano vs. Chile, párrafo 124. Para más información se recomienda “Control de constitucionalidad y control de convencionalidad. Comparación”. Hitters, Juan Carlos, La Ley 27/7/2009.

12. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, aprobado por ley...

legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos en él enumerados.¹³

Confluyen en el caso, entonces, dos derechos fundamentales; el acceso a la información pública y su propósito: el interés por la preservación del medio ambiente pues, de modo similar al expuesto en otra oportunidad¹⁴, de nada vale el reconocimiento del derecho a la salud, por ejemplo, si no se puede convivir en un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado, apto para el desarrollo humano y para conocer si ese medio ambiente pudiera verse afectado por medidas incompatibles para el goce de los demás derechos; el acceso a la información pública ambiental condujo a resolver el problema. Por esta razón entendemos que no es ocioso recordar la Declaración y Programa de Acción de Viena, aprobada en la Conferencia Mundial de Derechos Humanos en junio de 1993 cuando consagró: “Todos los derechos humanos son universales, indivisibles e *interdependientes*¹⁵ y están relacionados entre sí. La comunidad internacional debe tratar los derechos humanos en forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo peso...”¹⁶

El segundo caso también resulta interesante. Cuántas veces, a diario, recibimos consultas —cuando no resultamos afectados directos por la situación— relacionadas con incumplimientos prestacionales de empresas de medicina prepagas; aumentos de cuotas sin previa notificación; cambio de condiciones en los reglamentos internos que no fueron debidamente notificados; por deficiencias en el funcionamiento de la telefonía celular, en la demora para la reparación de desperfectos en la telefonía fija; cargos por conceptos incomprensibles en facturas de servicios y resúmenes de cuentas; compras por internet frustradas; pólizas de seguro incumplidas; promociones que no lo son o cajeros automáticos que funcionan de manera deficiente entre muchos otros supuestos. A veces con una respuesta tan liviana ante nuestro reclamo atribuyéndole la falta “al

13. Otros instrumentos ratificados por la República Argentina hacen referencias similares, por ejemplo el artículo 11.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales pero decidimos no extendernos en la exposición a otros sistemas de reconocimiento internacional.

14. Anuario del Patrocinio Jurídico Gratuito de la Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires, año 2014.

15. Cursiva agregada.

16. Punto 5, Declaración y Programa de Acción de Viena, Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena, 1993.

sistema”. ¡No! atinamos a responder a nuestro interlocutor.¹⁷ No es un “problema del sistema” es ¡un problema suyo! En ocasiones durante el reclamo telefónico que estamos efectuando la comunicación “se interrumpe” y nos preguntamos si “nos cortaron” o “se cortó”, circunstancia que implica volver a comenzar, en general, con otro interlocutor.

¿Cómo definir el sentimiento de una persona cuando recibe un cargo en el resumen de una tarjeta de crédito que nunca utilizó o cuando advierte que le debitaron una suma indebida de su cuenta sueldo? ¿Bronca? ¿Impotencia? ¿Desesperación? ¿Qué puede hacer esa persona con tamaño problema?

En este caso, el usuario afectado concurrió al Patrocinio Jurídico Gratuito del Centro de Formación Profesional de la Facultad de Derecho de la UBA. Y tuvo éxito en su reclamo.

Con el reconocimiento de los derechos de usuarios y consumidores en el artículo 42 de la Constitución Nacional se delimitó un nuevo tipo de relación entre los individuos, el Estado y las corporaciones. Los consumidores, expuestos a toda clase de engaños o a la imposición de condiciones no equitativas por parte de las empresas, comenzaron a tener su protección.

Situaciones de inferioridad, inseguridad e indefinición frente a la necesidad ineludible de proveerse de bienes y servicios, tienen directa relación con los derechos fundamentales que hacen a nuestra dignidad.¹⁸

Los derechos de los consumidores deben ser considerados como auténticos derechos humanos toda vez que involucran innumerables aspectos que hacen directamente a la dignidad de la persona; la vida, la libertad, etc.¹⁹

Por eso compartimos que el derecho del consumidor es, sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de los que llamamos derechos humanos.²⁰ No modifica esta opinión la circunstancia de que los instrumentos internacionales sobre derechos humanos ratifi-

17. Cuando el reclamo es recepcionado por una máquina que deriva en cantidad de opciones entre las que, muchas veces no encontramos la nuestra, la frustración aumenta.

18. Tambussi, C.E.: “Los derechos del consumidor como derechos humanos” en Gordillo, A. y otros, *Derechos Humanos*, 5ta edición, pág. IX-16.

19. Torres Buteler, E.: “La protección del consumidor a la luz de los tratados internacionales de derechos humanos” disponible en <http://revistas.bibdigital.uccor.edu.ar/index.php/RFD/article/download/739/591>.

20. Tambussi, C.E.: “Los derechos del consumidor como derechos humanos” en Gordillo, A. y otros, *Derechos Humanos*, 6ta edición, pág. VII-2.

cados por la Argentina no incluyan de modo específico la protección de los consumidores, pues del contenido del artículo 29 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos surgen normas de interpretación que acercan a esta posición. Así el texto del citado artículo establece: “Ninguna disposición de la presente Convención puede ser interpretada en el sentido de: ...b) limitar el goce y ejercicio de cualquier derecho o libertad que pueda estar reconocido de acuerdo con las leyes de cualquiera de los Estados partes o de acuerdo con otra convención en que sea parte uno de dichos Estados...”.²¹

En el plano internacional en el ámbito de la Organización de las Naciones Unidas, en el año 2015, la Asamblea General aprobó la revisión de las Directrices sobre Protección al Consumidor destacando la importancia, entre otros aspectos, de proteger al individuo en las *relaciones comerciales electrónicas* y frente a los *servicios financieros*, entre muchos otros aspectos.²² Las Directrices dan a los gobiernos, las empresas y la sociedad civil una orientación de alto nivel en temas como el de nuevas necesidades legítimas, promoción y protección de los intereses de los consumidores y el derecho a reclamar entre otros aspectos. Constituyen “lineamientos para la aplicación de políticas gubernamentales de protección al consumidor”²³ y, como dice Tambussi²⁴, más allá de su leve rango de Directrices o directivas (no son tratados) constituyen postulados de los cuales la legislación interna no puede apartarse y han sido fuente de la ley 24240.

5.3. Conclusiones

Ninguno de los temas tratados pretende ser agotado en estas líneas. Todo el derecho se encuentra en permanente evolución y todos los individuos necesitan cada día mayor protección a sus derechos. Como hemos advertido, no solamente el Estado toca intereses individuales que derivan en el pedido de protección judicial sino también el accionar arbitrario de entidades privadas que, sea por negligencia o por error, terminan vulnerando derechos de los consumidores.

21. Conforme Torres Buteler, E., ob. cit.

22. Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución 70/186 del 22 de diciembre de 2015.

23. Stiglitz, G.A.: El derecho del consumidor en Argentina y en el MERCOSUR, La Ley del 19/5/95.

24. .Ob.cit.

Reiteramos la importancia de la formación del abogado de este siglo frente a los desafíos que, a modo de ejemplo, se presentaron o se pueden presentar.

Afortunadamente, en ambos casos, funcionaron con éxito las instancias nacionales de protección.

Frente a las carencias que todavía pudieran existir en materia de reconocimiento de derechos, a los abogados se nos impone la tarea de seguir trabajando pues, como sostuvo el Señor Juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Thomas Buergenthal: “El hecho de que la tarea sea difícil, no nos debe hacer desfallecer; debe hacernos trabajar más arduamente. Porque cualquier éxito en el campo internacional de los Derechos Humanos, por pequeño que sea, hará de este mundo un lugar mejor para vivir, y esto es, al fin de cuentas para lo que sirve la ley...”.

Alejandro Rondanini

Caso 1

Materia: acceso a la información pública ambiental

Parte patrocinada: actora

Fecha de la consulta: 28/05/2013

Comisión interviniente:1310

Docentes responsables: Andrés Nápoli, Pía Marchegiani y Samanta Rausch

Carátula: F., M.N. y Otro c/ Nucleoeléctrica Argentina S.A. s/ Amparo por Mora

Radicación: Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 5

Hechos del caso: la Central Nuclear Embalse (CNE) posee una potencia eléctrica de 648 megavatios eléctricos (MWE) y brinda electricidad al Noroeste Argentino, Cuyo, Centro y Gran Buenos Aires - Litoral desde la costa sur del Embalse del Río Tercero, provincia de Córdoba. Su construcción comenzó en 1974, fue inaugurada el 3 de mayo de 1983 y su vida útil fue de 30 años con una operación del 80%. La planta ha operado desde el año 1983 con un factor de carga promedio de 85%, lo cual implicó que su vida útil finalizara en el 2011.

En 2012 Nucleoeléctrica Argentina S.A. (NASA) decidió extender la vida útil del Reactor Nuclear de Embalse. Por este motivo, la Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN) decidió solicitar información a través de pedidos de informes. Utilizando la Ley de Acceso a la Información Pública Ambiental 25.831 y el Decreto 1172/13 –que obliga a todos los organismos del Estado dentro del Poder Ejecutivo Nacional a brindar información– se solicitó información sobre el cumplimiento de las instancias de evaluación ambiental, procedimientos de aprobación y permisos para la toma de esta decisión. En general, se buscaba conocer la observancia de la normativa ambiental existente, en relación con la extensión de la vida útil de la Central.

Al haber transcurrido los plazos legales sin obtener respuesta alguna, se decidió interponer un recurso de amparo por mora para que NASA suministre la información solicitada.

Estrategia desplegada: la estrategia se centró en demostrar que NASA a pesar de ser una sociedad anónima tiene el deber de brindar la infor-

mación solicitada, basándose en el Decreto 1172/03, ya que el total de su capital se encuentra compuesto por fondos públicos. Además se fundamentó en la importancia de la información y que no cabía dentro de una de las excepciones previstas por la ley como argumentaba la demandada, que aludía como “seguridad nacional”, sin brindar mayores precisiones. Habiendo analizado la normativa vigente y dado que NASA es una empresa de generación de energía eléctrica en forma segura, competitiva y limpia, no se entiende cómo sus actividades pueden de modo alguno significar una afectación a la seguridad nacional de cualquier índole.

Resolución obtenida: en primera instancia, la justicia hizo lugar a la demanda y resolvió que debía presentar la información formulada, atento a que a pesar de ser una sociedad anónima –razón principal por la que la empresa justificaba la falta de información– su capital está compuesto en su totalidad por fondos públicos y, por lo tanto, está alcanzada por las normas del derecho administrativo. Además se resaltó que el Estado debe abstenerse de obstaculizar mediante restricciones infundadas un derecho fundamental como el de acceso a la información pública.

En segunda instancia, frente a la Sala I de la Cámara Contencioso Administrativo Federal, la empresa intentó fuera de término invocar una de las excepciones de ley para presentar información, argumentando que su actividad está catalogada como un “asunto de seguridad nacional”. La Sala resolvió en diciembre de 2014 confirmar la sentencia, entendiendo que en este caso no cabía ninguna excepción.

Finalmente, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, decidió el 10 de noviembre de 2015 rechazar el recurso extraordinario presentado por la empresa, obligándola a responder el pedido de información realizado por FARN en el año 2012.

Fecha de la resolución: 10/11/2015

Derechos reconocidos y/o restituidos: se reconoce el derecho de acceso a la información, aun cuando la información se encuentra en manos de entes privados, pero de participación estatal.

Impacto social del decisorio obtenido en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados: el acceso a la información es un derecho fundamental teniendo en cuenta que facilita el control ciudadano en todos los actos de gobierno y da lugar al ejercicio de otros derechos. Se genera la difusión y promoción de las herramientas jurídicas para que los ciudadanos participen activamente en defensa de sus derechos. Estas intervenciones permiten un mayor acceso a la información pública, la participación social y el sistema judicial por par-

te de personas afectadas por problemas ambientales, así como también impulsar temas en la agenda pública e incrementar el monitoreo de las actividades estatales en materia ambiental.

Caso 2

Materia: defensa del consumidor

Parte patrocinada: denunciante

Fecha de la consulta: abril 2015

Comisión interviniente: 1282

Docentes responsables: Plohn, Paula y Pizzonia, Bruno Braulio.

Carátula: “G., CH. L. c/ Banco Patagonia S.A. y VISA Argentina S.A. s/ infracción a la ley 24240”

Radicación: Oficina de Defensa del Consumidor perteneciente a la Comuna 3

Hechos del caso: el motivo de la denuncia versa sobre cargos imputados en el resumen de una tarjeta de crédito que nunca fue utilizada por su titular. El denunciante manifiesta que tiene una relación con el banco Patagonia en virtud de una cuenta sueldo-caja de ahorro. A inicios de 2013 le ofrecieron un paquete para clientes “Premium” que incluía una tarjeta de crédito Visa Gold, la cual nunca fue habilitada ni utilizada por el denunciante. En marzo de 2015 recibe un resumen de dicha tarjeta donde se detallaban compras realizadas a su nombre, estas aparecen efectuadas entre los meses de enero y febrero del mismo año. Por su parte, figura un débito en su cuenta sueldo de \$5.900 en concepto de “pago tarjeta visa”. Inmediatamente, el denunciante hace el reclamo ante VISA, que da de baja la tarjeta para que no siga operando; también, se dirige al banco por el reclamo del débito en concepto de “pago tarjeta Visa”. Para el mes de abril, el banco aún no había hecho el reintegro y VISA solo había reconocido un monto de \$3.963,38; muy inferior al debitado. El denunciante renueva el reclamo por esta diferencia y por nuevos consumos en el resumen siguiente. VISA informa que se van a volver a cobrar los consumos y que el cliente deberá volver a reclamar; sostuvo que “así funciona el sistema”. Sin novedades de parte de VISA y del Banco y con consumos que llegaban a un total de \$30.000, el cliente decide presentar la denuncia en Defensa del Consumidor.

Estrategia desplegada: el equipo de trabajo de profesores y alumnos decidió, luego de analizar, los resúmenes de la tarjeta, los resúmenes de los débitos de la cuenta sueldo del denunciante y los reclamos presenta-

dos confeccionar la denuncia contra VISA y el banco Patagonia con el objeto de impugnar aquellos resúmenes y los cargos que figuran en ellos, desconociendo el origen de ellos por no haberlos efectuados nunca. Se ha manifestado también, la preocupación por la falla en los sistemas de seguridad de las tarjetas de crédito ya que no una, sino en distintas oportunidades se realizaron compras por quien no detentaba su titularidad. Se solicitó que mientras dure el procedimiento de impugnación dispuesto por la ley de Tarjetas de Crédito, no se sigan debitando gastos que nunca fueron efectuados y que alteran sobremanera la economía diaria del denunciante.

Resolución obtenida: finalmente, luego de un cuarto intermedio de la primera audiencia se acordó que al denunciante no le será imputado gasto alguno, se le reingresará todo cargo ya cobrado y se emitirá un libre deuda.

Fecha de la resolución: 29 de mayo 2015

Derechos reconocidos y/o restituidos: prioritariamente se enfatizó el reconocimiento del artículo 27 y concordantes de la ley 25065 de tarjetas de crédito en lo que refiere al proceso de impugnación del resumen. También se hizo lugar al artículo 42 de la Constitución Nacional y al artículo 4 y demás concordantes de la ley 24240.

Impacto social del decisorio obtenido en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados: hemos destacado precedentemente nuestra preocupación por la falta de medidas de seguridad en el sistema de tarjetas de crédito. La recurrencia de casos del género aumenta nuestra zozobra ya que vemos a un consumidor/usuario desprotegido frente a instituciones como bancos y empresas de tarjetas de crédito que cuentan con el poder y la información suficiente para asegurar sus posición en desmedro de la parte más débil de la relación. Creemos que es un punto para trabajar en el marco del sistema de tarjetas de crédito afín de agilizar los pasos para el reconocimiento de los derechos del consumidor/usuario y no producir una descapitalización de este.