



DIPUTADO A.N.

*[Signature]*  
SUPERBAN  
SUPERINTENDENTE

Recibido para  
su estudio  
*[Signature]*  
1-11-2005  
DIPUTADO AN.  
PARTIDO

Ciudadano  
Presidente y demás miembros de la  
Comisión Especial de la  
Asamblea Nacional.  
Presente.-

*[Signature]*  
SUPERINTENTE

*[Signature]*  
SUPERBAN  
CONSULTORIA  
JURIDICA

*[Signature]*  
DIPUTADO AN.

Nosotros, **OSCAR BOHÓRQUEZ HURTADO** y **ARNOLDO ELEUTERIO DE JESÚS BENÍTEZ CASTILLO**, ambos venezolanos, mayores de edad, domiciliados en Maracay Estado Aragua, titulares de las cédulas de identidad números **V-3.840.498** y **2.893.041**, en su orden, abogado en ejercicio, el primero, inscrito en el Inpreabogado el número 16.067, y el segundo es Ingeniero Mecánico de profesión, egresado de la Universidad Central de Venezuela, procediendo en este acto, ambos, con el carácter de Presidentes de la **Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios de Venezuela, (Asuserbanc DE VENEZUELA)** asociación civil, domiciliada en Maracay Estado Aragua, inscrita por ante la Oficina Subalterna del Registro Público del Segundo Circuito del Municipio Autónomo Girardot del Estado Aragua, en fecha 27 de agosto de 2001, bajo el número 26, folios 118 al 121, Tomo 7º, protocolo 1º, muy respetuosamente ocurrimos ante ustedes con el propósito de consignar por escrito nuestras primeras observaciones a la Declaración Universal de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros que hace pocos meses fue suscrita en España por algunas personas, y que ahora está siendo revisada por ustedes. Nuestras primeras consideraciones son las siguientes:

MUCHOS DE LOS ARTÍCULOS DE LA DECLARACIÓN SON:

1. INCONSTITUCIONALES EN NUESTRO PAÍS.
2. CONTRARIOS A NUESTRA JURISPRUDENCIA.
3. FRANCAMENTE RETROGRADOS PARA LOS USUARIOS.
4. CONTRARIOS A LA PARTICIPACIÓN PROTAGÓNICA DEL PUEBLO.
5. ESTÁN EN SINTONÍA ABSOLUTA CON "LA MANO INVISIBLE DEL MERCADO".
6. ESTÁN EN ABSOLUTA CONTRADICCIÓN CON LO QUE ACTUALMENTE LEGISLA LA ASAMBLEA NACIONAL.

Veamos el asunto, aún cuando sea someramente.



**El artículo primero** de la Declaración señala que los usuarios tendremos **"...derecho a que los servicios financieros se presten en el seno de un mercado abierto, que establezca los costos adecuados..."**

¿Qué significa eso en términos de organización social?. Sencillo. Que los precios de los servicios se establecen por la concurrencia en el libre mercado de oferentes y demandantes del servicio. El Mercado Abierto (o Libre Mercado o Mercado de Libre Concurrencia) es la esencia de la Tesis de Adam Smit (el Liberalismo Económico, o la "Mano Invisible del Mercado"). En un mercado de miles de oferentes, con demandantes debidamente informados, para productos o servicios en los cuales hay tiempo para estudiarlos, esa es una situación que podría considerarse justa. Pero en un mercado oligopólico, de muy pocos oferentes, con una gran desproporción económica entre los oferentes y los demandantes, plantear esto –de entrada- como principio básico, es una injusticia terrible. Si los diputados dan "luz verde" a esta Declaración es porque no saben nada de los tiempos que estamos viviendo. "Que Dios los agarre confesados". Sería porque ignoran todo sobre el Estado Social de Derecho y de Justicia que plantea nuestra Constitución. Recomendamos la lectura de la Sentencia de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia de fecha 24 de enero de 2002.

**El artículo 3º** establece que **los usuarios aceptarán las tarifas y las tasas de interés que unilateralmente fijen las instituciones financieras**. Esto viola la Ley del Banco Central que estableció, para este órgano del Estado venezolano, la obligación de fijar los tipos de interés y los costos de los servicios bancarios. Además, la propia Sentencia ya indicada dispone que eso de que el ente financiero fije los costos de los servicios y las tasas de interés, es absolutamente contrario a nuestra legislación y a los principios de justicia que se desprenden de nuestra Constitución. Si se ratificara esa Declaración, una larga lucha librada en Venezuela para que se desaplicara el criterio que vino imperando por varios años de que el BCV tenía la facultad de fijar esos costos y tasas, pero no la obligación de hacerlo, quedaría echada por las cañerías. Se desecharía el esfuerzo de tanta gente que logró lo que los legisladores y la nueva Directiva del BCV, hicieron en los meses recientes. Nosotros no lo permitiremos. Si los diputados se desdicen de sus planteamientos, la Sala Constitucional tendrá que recordarles la realidad legal que ahora tenemos en Venezuela.

**El artículo 8º** le asigna a las asociaciones de los usuarios financieros una función de **"solamente asesoreamiento y ayuda en la elaboración de la normativa"** aplicable en la materia, cuando lo que la Constitución establece es la Participación Protagónica del Pueblo en los asuntos de su interés. Lo que hemos propuesto a la Asamblea Nacional es que los Usuarios tengan un Consejo Nacional de Usuarios Financieros en la nueva Ley de Bancos y



Otras Instituciones Financieras. Un organismo que tenga voz y voto en las decisiones que afecten patrimonialmente a los usuarios (tasas, costos de servicios, días de trabajo, formas de prestación, cláusulas obligatorias en los contratos, tomando como ejemplo la Ley del Contrato de Seguro ya vigente). Un organismo que tenga la misma relevancia que el Consejo Bancario Nacional en el cual están los representantes de los bancos, ya que -en fin de cuentas- tanto los bancos como el Estado trabajan fundamentalmente con el dinero de los usuarios (incluidos los dineros del Estado) y hasta ahora somos los únicos que *"no tenemos vela en ese entierro"*.

Es obvio que el artículo criticado está en franca contradicción con *"los vientos que soplan"* en nuestro país, y chocan con el proyecto que discute la Asamblea Nacional en relación a la reforma de la Ley de Bancos.

**El artículo 10º** es uno de los más nefastos para los usuarios. Este establece que las llamadas Condiciones Generales tienen fuerza vinculante, es decir: LEY ENTRE LAS PARTES. Quienes aprueben este artículo en Venezuela, lo harán porque son asalariados de los bancos o porque no conocen el tema que están tratando. Las Condiciones Generales son las cláusulas que los bancos unilateralmente deciden que van a aplicar a los clientes. Allí establecen la más grande "ley del embudo": lo amplio y generoso para ellos y lo angosto y traumático para los clientes. Allí preconstituyen pruebas en contra de los clientes, les aplican variaciones contractuales unilaterales, se exoneran responsabilidades para los bancos y se las atribuyen en todo su rigor a los clientes. Una verdadera "guillotina" en contra de los usuarios, quienes jamás (en el 99% de los casos) llegan a conocer esas Condiciones Generales, a pesar de que son registradas en un Registro Público previamente y son publicadas en la prensa nacional.

Nosotros le preguntamos a los diputados: ¿Quién de ustedes, en toda su vida, ha leído con el debido detenimiento esas condiciones generales antes de abrir una cuenta corriente o de ahorro, o de empezar a usar una tarjeta de crédito?. Estamos seguros que la inmensa mayoría de los millones de venezolanos que usa los servicios de los bancos no lo ha hecho nunca. Nosotros, como presidentes de una asociación de usuarios de servicios bancarios, al abrir cuentas bancarias en los últimos meses en Maracay, nos hemos tomado la molestia de pedir esas condiciones generales a los empleados bancarios que nos hacen firmar planillas en las cuales declaramos que las conocemos, y siempre la respuesta ha sido invariable: *"Esos documentos están en la oficina principal en Caracas, tendrá que dirigirse a esas oficinas"*. No permitan semejante "Masacre" contra los usuarios.



**Los artículos 17º, 19º y 47º** de la Declaración, están vinculados estrechamente con el **artículo 10º**, pero estratégicamente regados en el texto para que no se aprecie el grave atentado que, ellos en su conjunto, implican en contra de los usuarios.

**El artículo 17º** establece que los usuarios solo tenemos el derecho a que se nos informe acerca de la existencia y contenido de esas Condiciones Generales, nada más. Incluso, de las condiciones que vayan a incorporarse a posteriori en el contrato celebrado con anterioridad, es decir, el cambio contractual unilateral, de los contratos ya celebrados y en operación. Lo cual vulnera gravemente la libertad contractual, le quita a las autoridades sus obligaciones y derechos, y deja a los usuarios como un simple objeto al cual se trata como le da la gana a la banca.

**El artículo 19º** prevé el Registro de esas Condiciones Generales, redactado de tal forma que pareciera una garantía o ventaja para los usuarios, cuando en realidad preparan su "Masacre", tal como lo explicamos arriba.

**El artículo 47º** , de una forma muy conveniente para la banca, establece que son los usuarios, a título individual, quienes podrán ejercitar las acciones para evitar la incorporación de alguna condición general a algún contrato del cual formen parte. Este artículo está dentro de los que se refieren a las acciones colectivas que puedan intentar las asociaciones, es decir, que ese derecho de accionar NO lo tendrían las organizaciones, sino los usuarios individualmente considerados. Lo cual es "demasiado" conveniente para la banca, ya que cada usuario tendría que demandar individualmente, y las acciones colectivas se encontrarían con la "tranca" de la falta de legitimidad para intentar ese tipo de acciones judiciales.

Con lo anterior la banca lograría dos cosas fabulosas para ella: 1ª casi nadie demandaría, ya que una acción individual de este tipo es muy costosa y engorrosa para intentarla cada uno; y 2ª, si alguno lo hace, y sale airoso, la sentencia solo tendría aplicación a su caso particular. "Mejor , Imposible". Para la banca, claro está.

**El artículo 12º** establece el derecho de los usuarios a contratar servicios por vía electrónica, pero ajustándose a las instrucciones que el banco imparta. Otra vez, siempre la institución financiera fija, ella sola y unilateralmente, las condiciones, ya no por vía de convenio, sino mediante instrucciones que ella imparte. Obviamente, una condición inaceptable en la Venezuela de hoy.

**El artículo 13º** confiere a los usuarios el derecho de usar de las tarjetas de crédito y de débito,



pero solo en las condiciones pactadas. Ahora bien, ¿dónde se pactan esas condiciones? En las Condiciones Generales, donde vienen establecidas la forma en que nos van a desconocer muchos de nuestros derechos y nos van a hacer responsables por casi todas las fallas que ocurran.

**El artículo 22º** trae la mayor contradicción que pueda haber con la Sentencia del 24 de enero de 2002. Allí se establece la aceptación de las variaciones de los contratos, en cuanto a la Tasa de Interés Equivalente, aún con posterioridad a la celebración del contrato, por decisión unilateral de la institución financiera, cuando eso lo prohibió expresamente la referida sentencia. Es más, esa prohibición está prevista claramente en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuarios en su artículo 83, el cual dispone textualmente:

*Artículo 83. Prohibición de modificación en las condiciones. Queda prohibida la modificación unilateral de las condiciones de precio, calidad o suministro de un bien o servicio tipificadas en un contrato de adhesión celebrado entre las partes.*

*En el caso de contratos de adhesión con vigencia temporal de mediano o largo plazo, que justificare, desde el punto de vista económico, cambios en la facturación, en las condiciones de suministro o en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos, el proveedor deberá informar al consumidor o usuario, con una antelación mínima de un mes, las modificaciones en las condiciones y términos de suministro del servicio. El consumidor o usuario tomará la decisión de continuar con el mismo proveedor o rescindir el contrato. De no aceptarse las nuevas condiciones y términos por parte del consumidor o usuario, se entenderá que el contrato queda rescindido. En este caso, el retiro de las instalaciones o equipos se hará de acuerdo con lo convenido en el contrato de adhesión, en forma tal de no perjudicar al consumidor o usuario, y se hará a expensas del proveedor.*

*En todo cambio de las condiciones de un contrato de adhesión por las razones mencionadas en el párrafo anterior, el proveedor debe suministrarle al consumidor o usuario información perfectamente verificable sobre las condiciones que, para un servicio de similares*



*características, ofrezcan por lo menos tres competidores existentes en el mercado. De ejercer el proveedor una posición monopólica en el suministro del bien o servicio en cuestión, las modificaciones en los contratos de adhesión tendrán que ser autorizadas, previa justificación documentada, por la autoridad competente.*

*En los casos en que el consumidor o usuario esté condicionado por sus condiciones de empleo a usar un proveedor particular de un servicio, como es el caso de las cuentas de nómina de empresa que manejan con carácter de exclusividad los bancos, todo cambio en las condiciones de los contratos de adhesión, deberán ser negociadas con el colectivo afectado.*

Todos esos parámetros están siendo desconocidos por ese artículo 22º de la Declaración. Particularmente, se desconoce la prohibición contenida en numeral 5º del artículo 87 de la misma Ley que expresamente sanciona con la nulidad toda cláusula que permitan al proveedor la variación unilateral del precio. En los préstamos, la tasa de interés es el precio del servicio del mutuo o préstamo de dinero. Con ese artículo de la Declaración se violan expresan disposiciones legales vigentes en nuestro país. Ojo, pero se hace, con una redacción que aparentemente nos beneficia: "el derecho a conocer previamente la variación que nos van a aplicar". ¿Cínico, verdad?

**El artículo 24º** de la Declaración, en su segundo párrafo, vuelve a incurrir en el mismo vicio del 22º: Nos da el derecho a conocer previamente la variación de las condiciones jurídicas y económicas de los contratos; y nos dice que la variaciones deben ajustarse a la normativa vigente en el país, cuando en el nuestro esas variaciones están absolutamente prohibidas.

Por ello dijimos, al principio, que los artículos de la Declaración son retrógrados, van en contra de lo que viene aprobándose en Venezuela, pero una vez ratificado como tratado internacional se podría convertir en Ley de la República y podría dársele el valor de rango constitucional con lo que podrían quedar suprimidas las disposiciones legales de protección de los derechos de los usuarios previstas en el capítulo 7º (artículo 113, contra los monopolios, artículo 114 contra la usura, la especulación y la cartelización, y sobre todo el artículo 117 relativo al derecho a disponer de bienes y servicios de calidad) del **Título Tercero de la Constitución** que trata de los Derechos Humanos y sus Garantías. Como esos derechos económicos están dentro de los Derechos Humanos y el artículo 23 constitucional establece el rango



constitucional de los tratados y pactos internacionales, suscritos y ratificados por Venezuela, este pacto podría prevalecer sobre la Constitución y las leyes de la República.

Gracias a Dios que la propia Constitución estableció que ello ocurría solo si esos tratados contuvieran normas más favorables, pero ningún diputado puede, en su sano juicio, dar su voto para ratificar tratados que establecen normas menos favorables para los venezolanos. Por eso es que llamamos su atención seriamente sobre estos particulares. Sería imperdonable que actuaran irreflexivamente, como parece que actuaron ciertos venezolanos en los meses recientes.

**El artículo 26°** de la Declaración establece la posibilidad de aplicar operaciones en divisas, cuando nuestra legislación actual las castiga como delito. El artículo 6° de la Ley Contra los Ilícitos Cambiarios dispone que la sola **recepción de divisas** por más de USA \$ 10.000 en un año calendario configura el ilícito cambiario previsto en la Ley. Por supuesto, que no se nos escapa que esa Declaración es para muchos países que hoy en día no tienen control de cambios, y que en el nuestro se supone que es temporal. Que al cesar su aplicación, podría operar este artículo 26°, pero este tema debe ser revisado con cuidado. Eso es lo que pedimos.

**El artículo 34°** de la Declaración permite ocultamiento de información que podría ser necesaria a los efectos de la determinación de hechos imposables conforme a nuestra legislación tributaria. A nuestro juicio, esta disposición podría configurar una violación de lo dispuesto en el artículo 124 (parte in fine) del Código Orgánico Tributario, el cual señala que nadie podrá ampararse en el secreto bancario para eludir el cumplimiento de la obligación de informar.

**El artículo 40°** de la Declaración permite una de las mayores aberraciones que tiene hasta ahora nuestra práctica bancaria en contra de los usuarios. Este artículo permite *“la retención unilateral del dinero de los usuarios o sus herederos”* cuando el banco considere que hay razones contractuales o legales según su único criterio, sin permitir el derecho a la defensa que constitucionalmente tienen consagrado todo ciudadano.

Nos explicamos: como el banco es quien maneja el dinero, el mismo, cuando considera, según su único criterio, que hay razones para retener dinero de los usuarios, o para reversar operaciones ya efectuadas o para cobrar montos determinados, etc. el banco lo hace directamente. Y si el usuario no está de acuerdo, su criterio no cuenta en la decisión. A éste solo le quedan las acciones judiciales y los procedimientos administrativos para tratar de



demostrar que el banco no tiene la razón. Esos procedimientos pueden demorar meses o años, y mientras tanto, el banco, sin que medie procedimiento alguno, ya usó por muchos meses o años el dinero, el cual, según el criterio del usuario, le corresponde a él.

Es decir, se trata de la vieja práctica que siempre se ha aplicado y que debemos revertir en nuestro país, si queremos equilibrar las cosas en la relación bancaria. Si no hay acuerdo, el banco debe demostrar, en un procedimiento contradictorio, en el cual se garanticen los derechos del usuario a la defensa y al debido proceso, que tiene la razón para cobrar alguna cantidad al usuario. Y una vez demostrado por el banco su derecho, entonces puede cobrarle al usuario.

Pero no pueden seguir dejando en la INOPIA a los clientes, sin derecho a la defensa, mientras ellos usan y disfrutan del dinero del cliente. De este tema tenemos miles de testimonios. Durante el proceso de cuatro años que peleamos el caso de la Cuota Balón, a pesar de la sentencia, de las resoluciones de la Superintendencia, de las actuaciones del Indecu, de las normas dictadas por la Asamblea Nacional, varios bancos, siguiendo su costumbre inveterada, consideraban que ellos no habían incurrido en la Cuota Balón, y cuando a un cliente le depositaban sus aguinaldos o utilidades o sus pensiones del Seguro Social, pues el banco como consideraba que el cliente le debía dinero por razones contractuales, procedía a sacarle el dinero de la cuenta, y el cliente no tenía, ni tiene, ningún derecho a la defensa. El banco actúa de hecho y de una vez, dispone del dinero unilateralmente, sin procedimiento alguno que no sea su propia operación electrónica.

Conducta ilegal, inconstitucional e inhumana, pero costumbre al fin, que debe ser revertida por nuestros legisladores. Pero el primer paso, es no ratificar acuerdos internacionales como el que aquí estamos denunciando.

**El artículo 45º** establece el arbitraje obligatorio, al disponer que **“los usuarios pueden emplear los mecanismos de solución extrajudicial de conflictos que las partes hayan pactado”**. Ya que los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos que se pactan en los contratos son, precisamente, el arbitraje a través de instituciones que ya previamente han diseñado los procedimientos, reglas y lista de árbitros seleccionados por el propio organismo arbitral, el cual está en perfecta sintonía de intereses con los bancos, tal como es el caso del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Caracas, del cual son miembros y aportantes los bancos y no los usuarios de los servicios bancarios.





Ese tipo de cláusulas está prohibido por la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 87, numeral 4º, por la vía de su incorporación a los contratos de adhesión, que son los que suelen hacer los bancos. El mismo dispone:

*Artículo 87. Nulidad de las cláusulas en los contratos de adhesión.  
Se considerarán nulas de pleno derecho las cláusulas o estipulaciones establecidas en el contrato de adhesión que:*

*1. Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados.*

*2. Impliquen la renuncia a los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o usuarios, o de alguna manera limite su ejercicio.*

*3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor o usuario.*

***4. Impongan la utilización obligatoria del arbitraje.***

*5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones del contrato.*

*6. Autoricen al proveedor a rescindir unilateralmente el contrato, salvo cuando se conceda esta facultad al consumidor para el caso de ventas por correo a domicilio o por muestrario.*

*7. Fijen el dólar de los Estados Unidos de América o cualquier otra moneda extranjera como medio de pago de obligaciones en el país, como mecanismo para eludir, burlar o menoscabar la aplicación de las leyes reguladoras del arrendamiento de inmuebles y demás leyes dictadas en resguardo del bien público o del interés social. En estos casos se efectuará la conversión de la moneda extranjera al valor en bolívares de conformidad con el valor de cambio vigente para la fecha de la suscripción del contrato.*



*8. Cualquier otra cláusula o estipulación que imponga condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, le causen indefensión o sean contrarias al orden público y la buena fe.*

*9. Establezcan como domicilio especial para la resolución de controversias y reclamaciones por vía administrativa o judicial un domicilio distinto a la localidad donde se celebró el contrato, o el consumidor o usuario tenga establecida su residencia.*

Por lo antes expuesto, es por lo que solicitamos, muy respetuosamente, que esa Declaración sea revisada en forma minuciosa, y si encuentran que la misma choca con disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias dictadas por los órganos del Poder Público en nuestro País, que se recomiende su **no ratificación** a la Asamblea Nacional.

En Caracas, al primer día del mes de noviembre de 2005.

LOS PRESIDENTES DE ASUSERBANC DE VENEZUELA.

**Ing° Arnoldo Benítez C.**

Tlf. 0412 754 9692 & 0416 843 3716

E-mail: [arbencas@cantv.net](mailto:arbencas@cantv.net)

[www.defiendete.org](http://www.defiendete.org)

Dirección: Avenida José Luis Ramos, Qta. San Expedito N° 11, Urb. Mario Briceño Iragorry, Las Acacias, Maracay, Estado Aragua.

Tlfs. 0243 217 8746, 0412 754 9692 & 0416 843 3716

E-mail: [cuotabalon@cantv.net](mailto:cuotabalon@cantv.net)