

COLEGIO UNIVERSITARIO DE ESTUDIOS FINANCIEROS

DOBLE GRADO EN DERECHO Y ADE BILINGÜE

Trabajo de Fin de GRADO



EVOLUCIÓN DEL LENGUAJE JURÍDICO EN BANCA Y SEGUROS

América Latina

Autor: Alicia Baena Barrio

Tutor: Alicia Duñaiturria Laguarda

Madrid, diciembre de 2019

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Lenguaje jurídico.....	4
2.1 Definición	4
2.2 Características y limitaciones generales	5
3. Iniciativas del lenguaje jurídico en los principales sistemas jurídicos... 6	6
3.1 Distinción inicial: Derecho anglosajón y Derecho continental	6
3.2 Un vistazo a las iniciativas anglosajonas	8
3.3 Iniciativas continentales: España	12
3.4 Iniciativas en América Latina: limitaciones en su lenguaje jurídico-financiero.....	15
4. ¿Qué dice la jurisprudencia latinoamericana?: resoluciones en Banca y Seguros.....	25
5. Conclusión	29
6. Bibliografía	32

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo es el estudio en profundidad del lenguaje jurídico, desde una perspectiva histórico-financiera, con el objetivo de visualizar su evolución a lo largo de los años, así como las medidas que se están tomando hoy en día para dirigirlo de una manera entendible a la sociedad.

Sin duda, es un reto muy ambicioso e importante que tienen por delante numerosos países en los distintos sistemas jurídicos. El análisis, en este caso, se centrará en la evolución del lenguaje jurídico en los países de América Latina. Veremos, de una manera muy cercana, la implementación de los métodos oportunos que se está llevando a cabo para que el ciudadano sea capaz de convivir armoniosamente con el lenguaje jurídico y, de esta manera, deje de ser un gran desconocido para muchas personas y un “conocido a medias” para otras.

La realidad es que la educación social en este ámbito es realmente necesaria en un mundo en el que el lenguaje jurídico es un instrumento recurrente; y es que el ciudadano, en su vida cotidiana, se enfrenta, voluntaria o involuntariamente, a numerosas situaciones en las que el lenguaje jurídico está presente, como veremos a continuación.

La adaptación surge, por regla general, cuando la modalidad inicial de algo es inalcanzable, al menos, por la mayoría de los sujetos a los que está dirigida. Esto significa que la intención de adecuación se manifiesta siempre de manera secundaria y, por lo que parece, únicamente como sinónimo de necesidad ante la debilidad apreciada. Por tanto, sin entrar a realizar juicios de valor sobre la idoneidad o improcedencia del caso que nos atañe, aunque sea, de momento, lo que sí parece oportuno reseñar es su inevitabilidad ante una demandada comprensión del significado, que nunca trasfondo, del lenguaje jurídico o la terminología que lo comprende, ya que el lenguaje jurídico no deja de ser una herramienta con una función, y si el fin al que sirve se torna borroso, el sentido de su uso muda a ficticio.

Por todo ello, elegí el tratamiento de este tema para la elaboración de este trabajo. Considero que la adaptación del lenguaje jurídico se encuentra en auge en la actualidad y, desde luego, la materialización de este proyecto que, aunque ya está iniciada, queda

un largo camino por recorrer, solamente puede ser enriquecedora para el conjunto de la sociedad, puesto que la comunicación efectiva es la mejor de las comunicaciones.

2. LENGUAJE JURÍDICO

2.1 DEFINICIÓN

El lenguaje jurídico lo representa Elena Highton de Nolasco como el lenguaje técnico propio de los operadores del derecho (Corte Suprema de Justicia de la Nación, 2016). Otros autores se refieren a él como una herramienta que sirve para regular relaciones entre las personas en cualquier sociedad civilizada por estar sometida a una serie de principios, preceptos y reglas. Por otro lado, estas relaciones serían convertibles e inestables, nunca inalterables (López Ruiz, 2002). No deja de ser un “uso específico de la lengua” (Duarte & Martínez, 1995) que utiliza el Derecho para expresar su razón de ser, es decir, tiene su fundamento en el lenguaje cotidiano (López Ruiz, 2002).

De estas definiciones podemos sacar en claro que el lenguaje jurídico no es un recurso estático, sino que se va modificando con el tiempo, ya que las relaciones de cada ser humano con el resto de la sociedad también se ven alteradas; debido, por ejemplo, a factores económicos externos como el surgimiento de nuevos productos y servicios en el mercado que hacen que la forma de interactuar los unos con los otros cambie. Esto quiere decir que la naturaleza del lenguaje jurídico es dinámica, y que ese movimiento continuo que experimenta el lenguaje jurídico es del todo inevitable.

Por supuesto, otro ejemplo de factor que puede hacer que el lenguaje jurídico varíe es, sin duda y como estudiaremos en este trabajo, la demanda lingüística. El lenguaje jurídico es un instrumento nacido por y para las personas, y ese hecho hace que el poder de variación recaiga sobre las mismas. En esta ocasión, no estaríamos hablando de un factor económico externo. En un contexto empresarial, hablaríamos del factor humano, siendo la sociedad la “empresa” y las personas los “trabajadores” de la misma, pudiendo afirmar que dicha empresa “evoluciona en un entorno cambiante que determina de

forma continua nuevas exigencias en términos de conocimientos, habilidades y capacidades de los trabajadores” (Valencia, 2005).¹

A lo largo de la historia, el lenguaje jurídico ha experimentado una transformación activa y creciente a nivel mundial; y es que, aunque primeramente puede parecer que únicamente los operadores jurídicos o especialistas en el campo del Derecho son los que dan uso a esta herramienta, lo cierto es que esta conecta a personas de campos variopintos, y no se limita al uso interno en la rama del Derecho. Como se ha destacado anteriormente, el lenguaje jurídico estructura relaciones entre los individuos, no solo relaciones entre los profesionales del Derecho; por tanto, no se dirige exclusivamente a estos últimos y sería un error adjudicar este elemento de comunicación a ellos y descartar al resto de sujetos como receptores (Prieto de Pedro, 1996) y, en numerosas ocasiones, es empleado por personas no profesionales en el área.

2.2 CARACTERÍSTICAS Y LIMITACIONES GENERALES

Podríamos afirmar que “la exactitud, la economía léxica y la seguridad comunicativa son la razón de ser del lenguaje jurídico” (Prieto de Pedro, 1996). Si bien es cierto que la rigurosidad del lenguaje legal forma parte de su naturaleza debido a que los detalles léxicos en la redacción de las leyes pueden suponer consecuencias realmente dispares, esto no puede desembocar en una tecnificación excesiva del lenguaje jurídico, puesto que supondría, como ya supone en numerosos escenarios, el efecto inverso al que pretende cualquier forma de expresión.² Por tanto, es innegable el deber de los jueces de desarrollar una labor técnico-jurídica en el ejercicio de sus funciones. Sin embargo, también es deber de los jueces trasladar esta labor de manera inteligible a la sociedad; entre sus capacidades, debe incluirse la de “cercanía léxica” como valor intrínseco a su profesión, como señala Mariano Hernán Borinsky (Corte Suprema de Justicia de la Nación, 2016)³. A pesar de que Mariano Hernán Borinsky, en esta ocasión, hace

¹ Este autor hace referencia al concepto de variabilidad, argumentando la idea de adaptación de las personas a un mundo cambiante. Refleja el convencimiento de Miguel López Ruiz en “Redacción Legislativa” de que las relaciones entre las personas se van modificando con el paso del tiempo. Alusión a la cita: (López, 2002: 29-30).

² Alusión a la falta de entendimiento y comprensión y a la mala interpretación, desenlaces peligrosos para cualquier Estado de derecho.

³ Juez de la Cámara Federal de Casación Penal en Argentina.

referencia a la función de los jueces en el entendimiento del lenguaje jurídico, nos convertiría en ilusos asumir que los únicos sujetos que deben tomar parte en esta laboriosa tarea son los jueces o magistrados, puesto que no son los únicos practicantes de la materia que pueden influir en su transmisión asimilable; estarían también los abogados, redactores de leyes y los aplicadores de las mismas. Todos ellos forman parte de la esfera jurídica, por lo que tienen posibilidad de intervención.

El uso de palabras técnicas puede crear confusión no solo en los individuos inexpertos que no dominan el Derecho, sino también en aquellos peritos de la materia, como los propios abogados. Introduciendo a María del Carmen Ávila Martín, esto se debe a que las palabras de las que nos servimos en nuestro lenguaje cotidiano, a menudo, adoptan una significación distinta en el campo jurídico (Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (ASELE), 2009). Por ello, es importante explicar adecuadamente los términos jurídicos utilizados, por ejemplo, en una sentencia, ya que hay que contar con el hecho de que el receptor⁴ no tiene una base jurídica previa en la que apoyarse para comprender el significado de esta (Garcés Trelles & Montes Bravo, 2014).

Por consiguiente, podemos afirmar que el lenguaje del Derecho es un lenguaje que posee una complejidad adicional al lenguaje común. A pesar de que el primero se nutra del segundo en su base, recordemos a (López Ruiz, 2002) y (Duarte & Martínez, 1995), la realidad es que el aprendizaje del segundo comienza desde nuestra llegada al mundo. Sin embargo, el conocimiento del lenguaje del Derecho se da en un punto mucho más avanzado en nuestro ciclo de la vida, y para algunos, nunca se llega a dar el conocimiento suficiente para el manejo de este. Por ello, es importante invertir tiempo en su correcta asimilación y puesta en práctica por parte de la población actual.

3. INICIATIVAS DEL LENGUAJE JURÍDICO EN LOS PRINCIPALES SISTEMAS JURÍDICOS

3.1 DISTINCIÓN INICIAL: DERECHO ANGLOSAJÓN Y DERECHO CONTINENTAL

⁴ Aquí, con “receptor”, se excluyen a todos aquellos individuos peritos en la materia.

El estudio del derecho anglosajón o common law y el derecho continental o civil law ha ocupado a muchos autores a lo largo de los años.

Por un lado, el derecho anglosajón tiene su origen en Inglaterra, mientras que el derecho continental lo tiene en el derecho romano; en su período clásico mayoritariamente, hasta el año 284 A.C., (Stein, 1984), citado en (Siac, 2003), y fue extendido por Napoleón a los países europeos continentales, así como a Latinoamérica, África y Asia. La puesta en práctica de ambos sistemas difiere en que el primero utiliza la jurisprudencia como fuente principal del Derecho. Sin embargo, para el segundo, la normativa legal es la guía prioritaria para crear justicia (Guerriero, 2009). Se observa una marcada autonomía de los jueces en el derecho anglosajón que contrasta con un rígido desarrollo procedimental perteneciente al derecho continental.

Encontramos también otras diferencias entre estos dos sistemas que menciona la obra (Stein, 1984), citado en (Siac, 2003). Cabe recalcar las relativas a las normas procesales que se observan en derecho privado y derecho público, que son acentuadamente distintas dentro de los sistemas continentales, en contraposición a los anglosajones; el papel de los testigos en el proceso, parte fundamental en el sistema anglosajón; y la tendencia a las pruebas públicas por parte de este último en contraposición a la predilección por las escritas en derecho continental.

Todas estas características nos indican que, y me aventuro a concluir este pequeño análisis, siendo uno más estricto o literal y otro más propenso a dar rienda suelta a la interpretación⁵, ambos comparten un mismo objetivo: el reinado de la justicia y la consecución del Rechtsstaat.⁶

Una vez esclarecida cualquier posible incertidumbre respecto a ambos sistemas jurídicos, llegamos a la conclusión de que los sucesos de diversa índole que escriben la historia de un país, junto con sus propios hábitos, serán los determinantes de la

⁵ Siempre en base al principio de legalidad, es decir, sujeta a la Ley vigente y no a la voluntad propia o libre albedrío de jueces y magistrados.

⁶ Estado de derecho.

inclinación legal de este o, dicho de otra manera, definirán la elección de un país de decantarse por un sistema jurídico u otro. Así, podemos entender que de ahí provienen, esencialmente, las diferencias entre los dos principales sistemas jurídicos: del curso de la historia y de las costumbres (Karrer, 2008). Para (La Porta, et al., 2008), además, esta predisposición a un sistema jurídico concreto determinará, por otro lado, la eficacia o ineficacia del gobierno representante del país en el ejercicio de sus funciones. De esta forma, queda evidenciada la trascendental función que cumple el sistema jurídico en cada uno de los países del mundo.

3.2 UN VISTAZO A LAS INICIATIVAS ANGLOSAJONAS

Las iniciativas que podemos encontrar en los países anglosajones van desde el plain language (en Gran Bretaña) hasta el plain English (en Estados Unidos).

Algunas de las iniciativas públicas anglosajonas incluyen informes como “The preparation of legislation: report of a committee appointed by the Lord President of the Council” o “Bad language: The use and abuse of official language”, que relaciona el lenguaje inapropiado con un mal funcionamiento de la Administración (Comité Selecto de la Administración Pública, 2009), y proyectos como Tax Law Rewrite Project y National Consumer Council (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011).

Entrando a analizar, de manera más detallada, “The preparation of legislation: report of a committee appointed by the Lord President of the Council”, esta idea, dirigida por Lord Renton, de la Cámara de los Comunes de 1973, y finalizada en 1975, refleja el gran inconveniente que suponía la interacción de las personas con el aspecto formal del lenguaje jurídico. El procurador General, Peter Archer, lo refleja así en un acta oficial (Cámara de los Comunes, 1975) de los debates del parlamento británico, y me parece oportuno hacer referencia a la frase del rey Edward VI que él mismo reproduce: “I would wish that...the superfluous and tedious statutes were brought into one sum together, and made more plain and short, to the intent that men might better understand them”. De esta forma, pone de manifiesto su apoyo al informe en base a la necesidad de este. El lenguaje jurídico, se demuestra, viene siendo un importante reto, en muchas ocasiones inalcanzable, desde la antigüedad. Además, como podemos concluir de la

frase de Edward VI, la pertenencia a una clase social alta y el acceso a una educación más rica no definen un grado alto de entendimiento de este lenguaje del Derecho. Es verdad que, en aquellos tiempos, no se le daba un uso tan cotidiano o común al lenguaje jurídico como en la actualidad, pero es precisamente debido a esta creciente utilización del lenguaje jurídico por la colectividad de las personas que la discusión sobre su difícil legibilidad y comprensión es tan recurrente.

Archer recalca que el objetivo del desarrollo del debate es el entendimiento del lenguaje jurídico por parte de, como mínimo, tres categorías de personas: los miembros de la Cámara de los Comunes y la Cámara de los Lores, los abogados y otros peritos en la materia y los individuos de la sociedad que se vean afectados por el mismo de alguna manera. Los tres grupos pueden ser parte activa en un proceso jurídico en el que el entendimiento es fundamental para su correcto desarrollo.

Termina concluyendo que hay limitaciones a la hora de que todo el mundo pueda entender plenamente los proyectos de ley, por lo que es importante tener en cuenta las recomendaciones que se dictan en el informe de Renton. Sin embargo, también subraya que las necesidades de entendimiento de cada individuo (abogados, miembros de la sociedad, etc.) no son iguales, por lo que esta iniciativa de aclarar o simplificar la legislación no es tan sencilla como puede parecer. Sin embargo, los “delineantes de las leyes”⁷ y departamentos han hecho, en su opinión, un gran progreso en cuanto a los textos legislativos y el material explicativo.

Por otro lado, otro de los componentes del debate, David Weitzman, hace una reflexión sobre la legislación fiscal que, bajo su punto de vista, aún puede dotarse de una mayor simplicidad. Además, critica el hecho de que todos los gobiernos, en su entrada al poder, pretendan promulgar demasiada legislación en muy poco tiempo para cumplir las promesas que hicieron; la realidad es que ponen demasiada presión en los delineantes que puede conducir a una redacción insatisfactoria y la necesidad de una legislación correctiva posterior. También opina que se deberían llevar a cabo exámenes de los

⁷ Refiriéndose a aquellos que esbozan o redactan los documentos legales.

proyectos de ley que pretenden llevar a cabo los políticos para que se efectúe la correcta formulación de estos y, de esta manera, que los delineantes o redactores tengan una buena base inicial sobre la que realizar su trabajo; así, habría menos fallos y la redacción sería mucho más clara y comprensible. Por tanto, dedicar tiempo a la redacción de las leyes es fundamental para que su claridad sea mayor.

Como punto final al análisis de este informe, Peter Rees, otro de los componentes del debate, argumenta que sería de gran ayuda que la interpretación de las frases que resultasen más problemáticas en un documento legal apareciese al principio o al final del documento, y que las palabras interpretadas estuvieran en cursiva. Además, comenta la problemática de la “legislación referencial”⁸ a la hora de explicar algo en un texto legal debido a que esto, en muchas ocasiones, resulta demasiado confuso y no aclara el concepto que ha resultado inentendible. Sin embargo, la explicación detallada de ese concepto sí que sería de gran utilidad y ayuda de cara a la comprensión de ese texto legal. Por último, destaca la falta de consolidación en las leyes tributarias, lo cual hace que la firmeza y solidez de los textos legales se vea mermada, algo que también contribuye a la falta de comprensión de los textos legales.

En cuanto al informe (Comité Selecto de la Administración Pública, 2009), llevado a cabo entre 2009 y 2010 también por la Cámara de los Comunes, este pretende ilustrar las características de un perfectible lenguaje oficial empleado por el gobierno y aquellas que definirían un buen lenguaje (mediante ejemplos proporcionados por los propios miembros del Parlamento) y, de esta manera, indicar las características propias de un lenguaje oficial entendible para la sociedad, así como la importancia de una comunicación clara y efectiva del gobierno con la sociedad.

En sintonía con Rees, el Tax Law Rewrite Project trata de aclarar la legislación tributaria (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011).

⁸ Refiriéndose a la práctica común de recurrir en cadena a disposiciones legales contenidas en otros volúmenes legislativos.

Otro de los proyectos con cierta relevancia sería el de reflejar un lenguaje simplificado en los contratos de consumo, que lleva a cabo el National Consumer Council en 1984 (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011).

Existen una infinidad de iniciativas anglosajonas, también privadas, como la campaña “The plain English guide to forms” (Plain English Campaign, 2002).

Por otro lado, también existen iniciativas canadienses públicas, como el Plain Language Institute (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011), en cuanto al lenguaje utilizado en documentos legales, y a nivel universitario; universidades como la University of British Columbia o la University of Saskatchewan pretenden mostrar, con casos, la utilidad de un lenguaje simplificado y entendible.

En Australia, podemos encontrar iniciativas públicas, privadas y mixtas. Respecto a estas últimas, está la llevada a cabo por la University of Technology Sidney (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011), que desarrolla el lenguaje jurídico simple tanto en el propio estudio universitario de las titulaciones correspondientes como en escritos a nivel interno y también externo. Esta iniciativa se apoya en “Green Paper, The language of Australia”, iniciativa del gobierno.

En Estados Unidos, en cuanto al plain English, tenemos el Memorándum que se aprobó por el presidente Clinton en 1998 (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011). En este caso, el tema principal era el lenguaje administrativo, el cual resultaba más tedioso y se pretendía simplificar estableciendo unas guías o límites para que los administrativos tuvieran claro la manera de proceder para estructurar un lenguaje que fueran capaces de captar todos los ciudadanos. Se establecía una fórmula para llegar a este fin: el uso de terminología común, frases cortas, pronombres y una voz activa. Se podría considerar que esta es una de las aportaciones más considerables del gobierno estadounidense, el cual ha seguido publicando guías para la implantación de un lenguaje “amigable” (Plain Language, 2011), estableciendo los distintos pasos que deberían seguir las agencias federales para transmitirlo, así como consejos para la escritura de sentencias, que deben ser cortas y seguir las siguientes pautas: el sujeto, verbo y complemento deben

permanecer cerca en las frases; se debe huir de las dobles negaciones y de las excepciones de excepciones; es necesario comenzar con la idea principal para luego desglosar las condiciones y excepciones; y es oportuno colocar las palabras de manera estratégica. Este informe se ha ido actualizando con las respectivas correcciones desde su primera publicación.

Sin embargo, una importante iniciativa, a mi parecer, en cuanto al lenguaje jurídico en el ámbito financiero, tuvo lugar en los inicios de la simplificación del lenguaje en Estados Unidos, concretamente, en el año 1973. En ese año, el banco global estadounidense Citibank modificó un pagaré para que el lenguaje contenido en él fuera asequible. “Esto supuso mucho prestigio para Citibank, al cual se le consideró líder en la mejora de las relaciones con consumidores”, (Williams, 1999), citado en (Mazur, 2000).

Como conclusión a este apartado, me gustaría puntualizar que las iniciativas y proyectos anglosajones son innumerables desde que comenzó la concienciación de los gobiernos y también de la sociedad sobre una gran carencia detectada en un amplio círculo de individuos que les volvía indefensos en un campo bastante desconocido para ellos.

Las iniciativas se reflejan en campañas, publicaciones, documentos legales, informes o escritos de instituciones públicas y privadas e, incluso, en la educación impartida en escuelas y universidades y, como veremos más adelante, en la jurisprudencia.

3.3 INICIATIVAS CONTINENTALES: ESPAÑA

La tradición del lenguaje jurídico sencillo también es algo presente en España. La Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia (2001) apoya este proyecto global y se centra en las resoluciones judiciales, de tal forma que el ciudadano no se vea indefenso en ninguna de las partes del proceso judicial (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011). Continuando con el proceso judicial, el Plan de Transparencia Judicial (2005) tiene como objetivo que ningún sujeto parte de un proceso se convierta en un impedimento para que el proceso judicial se desarrolle con normalidad y que las partes en situación de conflicto entiendan cada fase de este.

Como he comentado en una ocasión anterior, la amplia tarea de renovación del lenguaje jurídico es propia de todos y cada uno de los expertos en Derecho, no únicamente de unos pocos. Por ello, otro de los planes de acción para atajar el problema que venimos tratando es el llamado “Plan Estratégico para la Modernización de la Justicia 2009-2012” (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011). El documento (Ministerio de Justicia, Gobierno de España, 2009) revela que la Justicia, en ocasiones, puede actuar como pieza indispensable para el desarrollo de una economía fuerte y confiable. Destaca un servicio público “ágil, transparente, responsable, plenamente conforme a los valores constitucionales y ajustado a las necesidades actuales de sus ciudadanos” como objetivo primordial, debido al pensamiento generalizado en España, en aquellos años, de una Justicia infructuosa y con escasos recursos.

En materia de contratación en los sectores bancario y asegurador, la (Asociación Empresarial del Seguro (UNESPA), 2018) recoge una serie de términos actuales utilizados en el sector asegurador. Se pretende, por un lado, dejar de utilizar esos términos que resultan innecesariamente complicados y, por otro lado, recurrir a explicaciones, ya sea contenidas en una frase o algo menos escuetas, que aclaren a los individuos las utilidades y características de los seguros (Revista de Derecho del Mercado Financiero, 2019).

Con el mismo objetivo, también sugiere ciertos términos comunes en sustitución de otros más técnicos componentes del lenguaje en la contratación de seguros.

Esta iniciativa de la Asociación Empresarial del Seguro (UNESPA) viene delineada por el Reglamento de Ejecución (RE (UE) 2017/1469, de 11 de agosto), que establece que los proveedores de seguros deben entregar un documento informativo acerca de los productos que ofertan con el fin de que “el cliente pueda tomar una decisión con conocimiento de causa”.

Además, las entidades bancarias se preocupan también de su acercamiento, cada vez mayor, al ciudadano. Por ello, es común que los bancos divulguen glosarios financieros, así como diccionarios financieros y recursos disponibles en sus páginas web no solo para

la información de las personas, sino también para una enseñanza más profunda. Como ejemplo, tenemos el diccionario financiero del Banco Santander (Banco Santander, 2019) o el glosario del Banco Mundial (Banco Mundial, 1986)

El deber de España y de muchos otros países con la Justicia va más allá del lenguaje jurídico, puesto que se necesita un cambio más profundo. En el caso concreto de España, debido a que nos basamos en un derecho continental de manera mucho más pura que otros países y debido a nuestra larga historia como país (algo que nos diferencia de los países latinoamericanos, cuyos comienzos históricos son mucho más recientes), quizás las tradiciones arraigadas en el “ADN jurídico” del país son más difícilmente modificables.

Además, como sabemos, las adaptaciones legislativas e implementación de leyes y normas que puedan hacer que el lenguaje jurídico sea menos inaccesible, depende del gobierno que se encuentre en el poder. En un país en el que hay mucha inestabilidad política, es incluso más difícil establecer iniciativas públicas de cara a la mejora de la comunicación entre el poder público y el pueblo. Por lo tanto, actualmente, se podría considerar que el hecho de que España esté viviendo una etapa bastante larga sin gobierno formado, es uno de los impedimentos para realizar avances en el cambio del lenguaje jurídico, al igual que impide hacer muchos otros avances en distintos ámbitos. Sin embargo, aunque el factor político sea determinante para la consecución de proyectos como este, España ha sido capaz de promover también las iniciativas privadas de empresas y asociaciones que han optado por unirse a la causa.

Podemos afirmar que España ha cubierto de manera muy amplia este reto, con numerosos proyectos que se han llevado a cabo por el gobierno repartidos por las distintas Comunidades Autónomas (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011). A nivel educativo, la enseñanza española se preocupa por cubrir las necesidades del ciudadano de un lenguaje jurídico adaptado desde su primer contacto más formal con el mundo del Derecho en la universidad.

Compartir los conocimientos se convierte en una tarea importante que conviene que cumplan no únicamente los profesionales en la impartición de sus clases en una escuela, sino también los profesionales del Derecho entre ellos, por ejemplo, en foros de debate, publicaciones online o eventos presenciales a los que puedan acceder los ciudadanos y aprender de ello, así como participar o reflejar su opinión en comentarios para que también estos profesionales en el campo sepan qué términos o conceptos son más costosos de entender y tengan una guía para estructurar el debate o publicación y proporcionar una ayuda apropiada y enriquecedora. Un ejemplo sería la página web: (Lenguaje Jurídico, 2017). Sin embargo, aún le queda mucho por hacer, puesto que la ciudadanía todavía no tiene asimilado el uso adecuado de esta herramienta jurídica.

3.4 INICIATIVAS EN AMÉRICA LATINA: LIMITACIONES EN SU LENGUAJE JURÍDICO-FINANCIERO

El artículo 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación de Argentina (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2014) establece la obligación de que se informe debidamente al consumidor en la celebración de un contrato de consumo. Por consiguiente, el proveedor debe garantizar la transmisión al consumidor de una información veraz, precisa y clara relativa al producto o servicio que está contratando este último con el objetivo final de que dicho consumidor sea capaz de comprender las características del producto o servicio objeto del contrato. Se pretende evitar que el consumidor contrate sin conocimiento.

Este aspecto es realmente importante y determinante en los contratos de seguros o bancarios, puesto que interviene un lenguaje jurídico repleto de terminología financiera que puede requerir una explicación exhaustiva por parte de los trabajadores que ofrecen productos o servicios pertenecientes a estos sectores, como el depósito bancario, la cuenta corriente bancaria, la apertura de crédito, el préstamo y descuento bancario o la custodia de títulos.⁹

⁹ Tipos de contratos bancarios reflejados en el Código de la Nación Argentina (van del artículo 1378 al artículo 1420).

Por su parte, el Código Civil chileno (Ley 21171, de 22 de agosto de 2019) establece en su artículo 8, al igual que el artículo 6.1 del Código Civil español (RD, de 24 de julio de 1889), la obligatoriedad del cumplimiento de las leyes por parte de los ciudadanos, sin que exista la posibilidad de excusarse en el desconocimiento de las disposiciones legales. Estamos observando dos claros ejemplos de exigencias estatales que, entiendo, deberían ser respaldadas por la disponibilidad de unas disposiciones legales entendibles.

Esto no significa que el la tecnicidad del lenguaje jurídico deba desaparecer (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011), en relación al “Programa de Ley Fácil, de 2004, de Chile”, puesto que esta es la base del lenguaje jurídico, que no deja de ser un lenguaje de especialidad y, como tal, debe estar compuesto por palabras técnicas propias y por palabras que, aunque no sean propias, se revisten de un significado concreto distinto del habitual en el lenguaje común. El objetivo del proceso de cambio que está experimentando el lenguaje jurídico no es que este pierda su identidad, y esto es algo que siempre debemos tener presente si no queremos degenerar la herramienta y que pierda su propia esencia. Sin embargo, si el Estado pretende que todos sus ciudadanos respeten la Ley, también deberían tener a su disposición las herramientas oportunas para cumplir con esa voluntad del Estado. Esto se puede aplicar a aquellos que contratan ciertos productos y servicios con una entidad bancaria o con una aseguradora; todo individuo tiene derecho a entender lo que está contratando, evitándose, así, que se produzca un abuso por parte del proveedor y una indefensión del cliente.

Como señala (Mora Garzón, et al., 2015), básicamente, el ciudadano es el receptor al que el Estado se dirige en sus comunicados. Por lo tanto, como fuente captadora principal del lenguaje¹⁰ que emana del Estado, sus conocimientos o desconocimientos deben tomarse en consideración para corresponderla con las garantías que merece. De hecho, estas garantías que, a priori, puede parecer que únicamente son en beneficio del ciudadano, también benefician al Estado y a las empresas privadas y asociaciones que

¹⁰ En su denominación mexicana, “lenguaje ciudadano”, iniciativa del Gobierno de México citada en (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011).

se dedican a procurar que el lenguaje se entienda por todos en cuanto a “tiempo y dinero” (Kimble, 1996, 1997).

En Argentina, la iniciativa de octubre de 2017 se considera de especial trascendencia, puesto que no es una iniciativa focalizada en la mejora de la comprensión del lenguaje jurídico en una determinada Ley o en un ámbito concreto del Derecho, sino que es una red que abarca el entendimiento por parte del ciudadano de cualquier texto procedente de cualquiera de los tres importantes poderes de un Estado como el nuestro: del legislativo, ejecutivo y judicial. Sin duda, esto es algo bastante distinto al tipo de propósitos que han florecido en América Latina y en muchos otros países del mundo, ya que engloba muchos aspectos jurídicos (Carretero, 2017)¹¹.

La misma (Carretero, 2017) hace referencia, en primer lugar, a “Justo Vos”, un proyecto que se encuentra dentro de “Justicia 2020”¹² que trata de consolidar una agenda de colaboración legislativa entre los ciudadanos y el gobierno (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019) y que, entre otras cosas, hizo posible que se diera un lenguaje más sencillo en la Constitución Argentina (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2017). Además, también hace referencia a varios recursos didácticos, todos ofrecidos por el gobierno argentino para que esa cercanía al ciudadano de la que hablamos con relación a la transformación del lenguaje jurídico se materialice de la manera más completa posible. Así, en primer lugar, “Ley Simple” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019) nos ofrece simplicidad en la explicación de ciertos términos propios del lenguaje financiero y distintos tipos de normativa y resoluciones judiciales en ámbitos variopintos; uno de los que poseen más documentos es “Consumo y economía”. En segundo lugar, “Justicia Cerca” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación de Argentina, 2019) divide su propósito en dos bloques: “Entender la ley” y “Aplicar la ley”. En el último, se exponen una serie de situaciones que se pueden dar en nuestra vida cotidiana como,

¹¹ En este artículo, nos encontramos con la unión entre España y América Latina para llevar a cabo iniciativas conjuntas.

¹² Hoy en día, también existe el proyecto “Justicia 2030”, con otra agenda distinta (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019).

por ejemplo, la demanda de información sobre la póliza de seguro de nuestro vehículo, donde se resuelven preguntas que cualquier individuo podría hacerse en relación con la póliza, y cuya respuesta, que es directa y simple para ayudar a su comprensión con tan solo leer por encima, se argumenta con todo tipo de normativa, documentos jurídicos y publicaciones del gobierno argentino. De esta manera, se fomenta la contratación de seguros y de otros productos y servicios que, a priori, no vayan a ser consumidos por un individuo con bajas nociones sobre ellos.

En tercer y último lugar, “Wiki Ius” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019) es un buscador de términos argentinos en el campo jurídico en el que el propio individuo puede participar y agregar nuevos términos que no formen parte del conjunto registrado. Sin lugar a duda, esta forma de interacción con el ciudadano es muy novedosa, puesto que se le hace partícipe de manera muy directa en este objetivo del gobierno, incluso, preguntando al usuario su opinión sobre la utilidad de la herramienta, de tal forma que se produce un intercambio de, empleando un anglicismo de uso muy común, “feedback” muy positivo y enriquecedor entre el Estado y la ciudadanía, que hace que el viaje hacia el lenguaje jurídico que se pretende sea más fácil y eficiente.

Al igual que el Código Civil y Comercial de la Nación en Argentina, la (Ley 21.081, de 13 de septiembre de 2018) en la República de Chile, que modifica a (LPDC 19.496, de 7 de marzo de 1997), trata de fortalecer al grupo de consumidores, ya que suele ser la parte más vulnerable en la celebración de un contrato y, por tanto, se expone, en muchas ocasiones, a riesgos financieros fruto de la desinformación.

Además, la Guía Práctica Ley del Consumidor, de marzo de 2019 (Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, 2019) ya se introdujo como aproximación a la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores N° 19.496, mencionada anteriormente, para que todo el mundo pudiera entender correctamente dicha Ley. El Gobierno de Chile, además, proporciona un canal por el que transmitir las dudas que puedan surgir entorno a los derechos de los consumidores, así como distintos

programas dedicados a una explicación íntegra de todos los aspectos que resulten más opacos en su contenido.

El problema de esta desinformación se puede remediar con una buena educación financiera. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores del Gobierno de México posee un documento que recoge las definiciones que dan diferentes instituciones sobre lo que significa “educación financiera”. Así, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros de México (Bansefi), ya disuelto, lo definía como “un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza” (Gobierno de México, 2019).

Por otro lado, la definición que daba la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), contenida en (Gobierno de México, 2019), se centraba en la valoración de las oportunidades financieras que podrían realizar los individuos al disponer de “la información y los conocimientos” necesarios; definición muy similar a la que proporciona, en este mismo documento, la Comisión de Educación Financiera de Estados Unidos.

Por último, la Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido sostiene una definición con un enfoque más práctico y directo, destacando la importancia de saber en qué productos y servicios financieros gastar el dinero con miras a un futuro personal próspero (Gobierno de México, 2019).

El trasfondo de todas estas definiciones reside en la “cimentación” de la capacidad de las personas para tomar buenas decisiones o, al menos, las mejores decisiones en cada caso particular en el ámbito financiero. Se trata de alcanzar el bienestar de cada individuo en el ámbito familiar y de, como mínimo, proteger su legado económico (evitando una contratación perjudicial o un coste elevado injustificado asumido por el individuo), de manera que no se encuentre desamparado ante el sistema financiero

actual, cuya complejidad es cada vez mayor, al igual que la exposición de las personas a los riesgos de una práctica financiera nociva (García, et al., 2013) y (Azar, et al., 2018). Sin embargo, también se trata de alcanzar el bienestar en la economía nacional, puesto que una mayor educación financiera conlleva una mayor utilización de esos productos; se acabaría así con el problema que, aunque se está atajando, lleva arrastrando el grupo hispanoamericano desde hace décadas, que es la falta de utilización de productos financieros debido a la ignorancia, sobre todo, de aquellos grupos que no tienen acceso a los mismos, ya sea por falta de inclusión o por falta de posibilidades, (García, et al., 2013). Igualmente, como la utilización de estos productos y servicios ofrecidos por las instituciones sería de manera informada, las instituciones serían capaces de ofrecer una gama más completa de productos y servicios dirigida a cada tipo de usuario de una manera más específica. Este acondicionamiento de los productos y servicios, además de aumentar la inclusión financiera, provocaría un aumento tanto de la competitividad como de la innovación del sistema financiero del país (Dabla-Norris, et al., 2015). Un ejemplo de una mala adecuación financiera de productos y servicios sería la falta de utilización del seguro privado por parte de la población peruana debido, en la mayoría de los casos, a la falta de necesidad de recurrir al mismo (Zaldivar Chauca, 2017).

Es importante también mencionar que los residentes de países latinoamericanos no tienen por costumbre ahorrar; lo indica así el informe del BID (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2016), que alude a la baja tasa de ahorro registrada en Latinoamérica y el Caribe en las últimas décadas en relación con otros países más desarrollados o en pleno crecimiento, situándose estas “por debajo del 20% del PIB”. Una educación financiera, sin duda, haría cambiar esta realidad y permitiría una mayor inversión en entidades financieras y compañías aseguradoras por parte de la población. Por ello, el propio BID se está encargando de promover el ahorro entre las familias latinoamericanas con el objetivo de conseguir un crecimiento económico sostenible a largo plazo de estos países emergentes (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2014) y (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2018).

Entre las causas que pueden producir una cultura reducida en cuanto al ahorro, está la pertenencia a una clase social determinada; y es que, el hecho de que una persona

pertenezca a la clase baja hace que el ahorro sea limitado, puesto que, al tener menos ingresos, las posibilidades de ahorro se reducen. Por otro lado, el hecho de tener menos recursos económicos hace que la necesidad de inversión en productos y servicios financieros para gestionarlos sea menor (Raccanello & Herrera Guzmán, 2014). Por esta razón, es más fácil encontrar esta problemática en países en proceso de desarrollo o emergentes.

En México, se celebró la XII edición de un evento que se ocupa de trasladar la educación financiera a la población (Erhardt, 2019)¹³. También existen otras iniciativas con el objetivo de una inclusión o integración total de toda la población mexicana en el conocimiento financiero, como la Estrategia Nacional de Educación Financiera (Comité de Educación Financiera (CEF), 2011).

La inclusión financiera todavía es un tema en proceso de mejora en América Latina. Los nueve países que conforman la Declaración Maya (Alliance For Financial Inclusion (AFI), 2011), firmada en septiembre de 2011 en la Riviera Maya (Perú, Chile, Brasil, Colombia, México, Ecuador, El Salvador, Paraguay y Guatemala), ya se comprometían a dar fuerza al consumidor y protegerle, así como a implementar las medidas y políticas necesarias para que todos los sujetos puedan interactuar y beneficiarse del sistema financiero del país al que pertenezcan; también se comprometían a financiar a las PYMES, algo realmente imprescindible para prosperar en los países menos desarrollados (Azar, et al., 2018).

Las causas que pueden determinar el grado de educación financiera pueden ser de diversos tipos. Por ejemplo, una de las causas tiene su origen en el género del individuo. Hoy en día, las mujeres tienen una educación financiera bastante escasa en relación con la que poseen los hombres en muchos países (Raccanello & Herrera Guzmán, 2014). La inclusión financiera de este grupo es muy moderada, así como la de “personas de bajos ingresos, poblaciones en zonas rurales y distantes o de difícil acceso, además de las micro y pequeñas empresas informales” (Azar, et al., 2018).

¹³ Lo organiza la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Otra de las causas, que ya ha sido mencionada con anterioridad, es la cultural¹⁴ y, en último término, destacaría la edad como otra de las causas por las que hay diferencias en la educación financiera entre individuos (Elan, 2011), citado en (Raccanello & Herrera Guzmán, 2014). Sin embargo, esto sería fácilmente subsanable, puesto que la experiencia que le puede faltar a una persona joven está prácticamente garantizada que la adquiera con el transcurso de los años, siempre y cuando exista una educación financiera generalizada en el país y un acercamiento al lenguaje jurídico y la terminología específica de los contratos relativos a los productos y servicios objeto de contratación en las distintas entidades financieras. También se podría considerar un obstáculo la edad avanzada de ciertas personas, sobre todo, respecto a productos y servicios completamente innovadores introducidos en la sociedad, o en el caso de que la terminología empleada en la contratación de estos productos o servicios cambie de alguna forma o se empiecen a usar ciertos vocablos que no se empleaban antiguamente. También se puede entender que, si la implementación de medidas para el aprendizaje financiero ha sido tardía, las personas de edad muy avanzada no posean estas nociones y el aprendizaje de estas sea bastante improbable a esa edad.

¿Y cuáles son las nociones y aprendizaje requeridos en el sistema financiero hoy en día? ¿Qué terminología se usa? Si bien es cierto que existen algunos conceptos financieros básicos, en los países latinoamericanos todavía no han sido asimilados de manera generalizada, aunque se ha hecho un gran avance en los últimos años. Según (Zaldivar Chauca, 2017), se ha demostrado que algunos procedimientos, como el cálculo de interés, o conceptos clave, como la diversificación de activos para la gestión de cualquier patrimonio, resultan poco claros, lo cual puede llevar a una mala elección de los productos y servicios financieros ofertados debido a la ignorancia de las consecuencias adversas de los mismos. En lo que respecta al cálculo de interés, se registró una cifra inferior al 20% en cuanto a las capacidades del pueblo peruano para calcular los intereses de un producto financiero, siendo simple la tasa de interés. En (Zaldivar Chauca, 2017), se concretaba ya este dato en el año 2013 al dirigirse a la sociedad peruana un supuesto práctico sencillo: “Supongamos que pone S/. 100 en una cuenta

¹⁴ Recordemos la falta de utilización de productos y servicios financieros por parte de la comunidad latinoamericana.

de ahorros con una tasa de interés de 2% por año. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año, una vez que se realiza el pago de intereses?”.

Si reparamos en el hecho de que el interés es una de las partes elementales en las cláusulas de los contratos bancarios y aseguradores, podemos hacernos una idea de la catástrofe económica que puede resultar para alguien no dominar el cálculo básico de intereses.

Siguiendo con la terminología propia del mundo financiero, dado que este sector está muy internacionalizado, el uso de anglicismos está muy generalizado por todos los países del mundo. En concreto, la mayoría de las personas podrían afirmar su familiaridad con palabras como “average”, “income”, “profits”, “shares”, “tax”, “renting” o “leasing” en el ámbito financiero, aunque su lenguaje nativo no sea el inglés. Otras palabras como “cash” se encuentran realmente integradas en el vocabulario español en los países hispanohablantes; no ya en el ámbito financiero, sino también en las conversaciones cotidianas de la sociedad.

A pesar de que el conocimiento sobre la lengua inglesa que poseen los residentes de los países componentes de América Latina no es alto, al menos, como para hablar la lengua de una manera fluida, la presencia de vocablos ingleses en el habla latinoamericana es verdaderamente pronunciada y, al igual que muchas comunidades, los hispanoamericanos han realizado y siguen realizando su esfuerzo por adherir el lenguaje financiero a su cultura, puesto que el crecimiento en competitividad internacional de un país a nivel comercial depende, en gran parte, del grado de comunicación en el mercado (Cronquist & Fiszbein, 2017). Es por eso por lo que muchas instituciones se han preocupado de elaborar sus propios catálogos financieros en los que se lleva a cabo una traducción de cierta terminología financiera del inglés al español, (Banco Mundial, 1986) y (Sabino, 1991).

De manera más reciente, la Oficina de Protección Financiera del Consumidor de los Estados Unidos (Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), 2018), señala una lista de términos financieros comunes en inglés y proporciona su traducción al español. Este

informe está dirigido a aquellas personas cuya lengua materna no es la inglesa, sobre todo, a la población proveniente de América Latina que, como explica el propio informe estadounidense, es bastante elevada en Estados Unidos, por lo que se pretende atajar el problema que tengan estas personas residentes en Estados Unidos, proporcionándoles una ayuda para que puedan manejar el lenguaje financiero. Además, la CFPB se preocupa por proporcionar mucha información financiera para que no haya ningún tipo de confusión; es el caso, por ejemplo, de los informes crediticios, que proporcionan información personal de crédito que pueden contener datos públicos, es decir, ejecuciones hipotecarias o “foreclosures”, o demandas civiles y sentencias, como demandas de cobros de deudas (Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), 2019). Observamos otro anglicismo al que recurre la propia página en su versión en español; otro claro ejemplo del uso de palabras inglesas en otros idiomas en el ámbito financiero.

El hecho de que establezcan información sobre este tipo de proceso judicial al que se puede enfrentar un particular y que puede aparecer reflejado en su informe de crédito, así como el aprovisionamiento de asistencia jurídica, también muestra que el gobierno es plenamente consciente de lo complejo que pueden resultar los productos financieros y el acceso a ellos, así como los riesgos judiciales que pueden conllevar. Al fin y al cabo, el informe crediticio es solicitado por muchas entidades como requisito para establecer una relación de confianza con un posible cliente, es decir, el particular lo solicita para entablar una relación comercial con la entidad y acceder a sus productos o servicios.

Como hemos comprobado, lo que se pretende con la educación financiera es, en primer lugar, aumentar la contratación de productos y servicios financieros por parte de la población hispanoamericana, puesto que la ausencia de conocimiento hace más reticentes a los latinoamericanos a la hora de contratar. Ya hemos visto, entre otras cosas, la escasa cultura de ahorro que se vive en estos países; de hecho, las pocas personas que ahorran lo hacen reteniendo su dinero en efectivo en sus hogares (Zaldivar Chauca, 2017).

En segundo y último lugar, observamos la importancia de entender las condiciones de un producto o servicio antes de contratarlo y de las cláusulas contenidas en su contrato;

no solo para poder contratar con criterio y conocimiento, sino también para poder contrastar las distintas opciones que nos ofrece el mercado y ser capaces de vislumbrar la más acertada en cada caso. Son decisiones importantes que necesitan su tiempo de maduración; por ello, es alarmante descubrir que casi el 40% de la población de un país no se preocupa por esta información y maduración previas, sino que deciden abrir una cuenta sin ser conscientes de la naturaleza y características de la misma previamente (Zaldivar Chauca, 2017).

4. ¿QUÉ DICE LA JURISPRUDENCIA LATINOAMERICANA?: RESOLUCIONES EN BANCA Y SEGUROS

Recorriendo la jurisprudencia que ha habido a lo largo de los años en América Latina, nos damos cuenta de que esta recoge numerosas sentencias que tratan sobre casos en los que se ha visto vulnerado el derecho a la información de los consumidores o, más bien, el derecho a una información veraz y completa de los consumidores sobre los productos y servicios financieros.

La resolución (STC 717/2010, 14 de marzo de 2017) explica un caso de conducta abusiva por parte de la entidad bancaria BankBoston N.A. El proceso lo inicia la propia asociación de Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor (PADEC) en defensa de la colectividad de los clientes.

La cláusula abusiva que establecía el banco en concepto de “mantenimiento de cuenta” que se puede encontrar comúnmente en las cajas de ahorro.

Como sabemos, un “spread” bancario es la diferencia entre el interés que obtiene un banco en particular por el dinero que depositan las personas o entidades en su red y el interés que paga dicho banco por los préstamos que, por otro lado, conceden a sus clientes. Pues bien, esta entidad bancaria procuró una ampliación del spread¹⁵, de manera que los clientes debían satisfacer más gastos respecto al mantenimiento de la cuenta de ahorros y la entidad iba ganando cada vez más, es decir, el margen de

¹⁵ Observamos otro anglicismo contenido en el lenguaje jurídico latinoamericano; en esta ocasión, en una resolución judicial.

intermediación¹⁶ aumentaba, ya que los intereses pagados decaían. Los clientes, para satisfacer estos altos costes, veían dañado su capital depositado en las cuentas y, de esta manera, este producto financiero que es la cuenta de ahorro perdía su razón de ser; la razón por la cual los consumidores decidieron contratarla y el fin para el que fue creada.

Si bien es cierto que el margen de intermediación de los bancos en los distintos países es positivo como norma general¹⁷, de tal modo, que se favorece la obtención de capital por parte de los bancos (Red Cultural del Banco de la República en Colombia (Banrepcultural), 2017), este margen no debería elevarse, a beneficio de la entidad bancaria, sin acreditación alguna.

Según señala la sentencia, la normativa argentina no apoya, en ninguna circunstancia, una subida continuada del coste por el mantenimiento de la cuenta cuando, por otra parte, este no dispone de ningún soporte justificativo. La autorización de este tipo de costes en una cuenta de ahorro, no quiere decir que se imponga la cantidad que se quiera en el momento que se desee.

Debemos considerar, en estos casos, el hecho de que el consumidor, por lo general, se encuentra en una posición de desventaja respecto al proveedor de productos y servicios; esto es así debido a que, en muchas ocasiones, el consumidor no posee los conocimientos previos necesarios para poder actuar en este tipo de situaciones o para poder adelantarse a una posible conducta abusiva. Además, el consumidor tiene la desventaja de que el proveedor, si lo desea, puede optar por no proporcionarle la información necesaria o por ocultar la información o, en el mejor de los casos dentro de un escenario completamente negativo, proporcionarle la información “a medias”.

¹⁶ Es igual al interés obtenido menos el interés pagado.

¹⁷ En ciertas circunstancias, se pueden dar los tipos de interés negativos, lo cual puede utilizarse como estrategia para promover la progresión económica en momentos difíciles, estrategia que en España tuvo sus inicios en 2007, de la mano del Banco Central Europeo. Sus aspectos negativos son el incremento del porcentaje de endeudamiento de cada individuo de un país determinado y la disminución de la cultura de ahorro (ABC Economía, 2019).

En este caso en concreto, los clientes que consumen ese producto (las cuentas de ahorro) se convierten en la parte perjudicada a corto plazo y, por tanto, son los primeros en sufrir las consecuencias. Sin embargo, hay una segunda parte perjudicada a largo plazo, que es la economía de un país. Los spreads, si son excesivamente elevados, hacen que se produzca una desconfianza generalizada entre los habitantes y posibles consumidores del producto en cuestión en el país. Por tanto, los posibles futuros consumidores pasan a ser “clientes perdidos” debido a que baja el consumo de las cuentas de ahorro, la cultura del ahorro se desvanece por completo y surge el problema que ya se ha mencionado; sería un impedimento para el crecimiento económico sostenible, objetivo primordial de cualquier país en proceso de desarrollo, como es el caso del país de la Corte Suprema de Justicia emisora de esta sentencia, Argentina.

Por su parte, la sentencia colombiana (STC 136/13, de 13 de marzo de 2013) expone el caso de una persona de avanzada edad firmante de un contrato de seguro cuya intención era tener una herramienta de protección contra un crédito que poseía con una entidad bancaria. El objeto del seguro era proteger al cliente frente a su endeudamiento bancario si se daban las circunstancias de fallecimiento o si se producía una incapacidad absoluta. Sin embargo, el seguro no resguardó los derechos de este cliente cuando, al diagnosticarle una incapacidad que le imposibilitaba trabajar y, en consecuencia, solicitar ese apoyo que, se suponía, proporcionaba su seguro, la empresa con la que lo había contratado se desentendió y no reconoció el derecho que le correspondía. Debido a su incapacidad absoluta reconocida que le inhabilitaba para trabajar, se vio en una situación extrema en la que no podía hacer frente al crédito hipotecario contraído con el banco. Además, también se negó a entregar a su cliente una copia del contrato en las ocasiones en las que este lo requirió. Por ello, decía la sentencia, el consumidor “interpuso la acción de tutela con la finalidad de que se amparen sus derechos fundamentales a la vida digna, vivienda y mínimo vital”.

Esta sentencia revela otra situación de falta de información por parte del consumidor y de ocultación de información por parte de la entidad con la que contrató el seguro. La situación de desamparo de derechos fundamentales que vivió el demandante, teniendo

en cuenta su situación personal, se puede entender que es límite cuando se produce un desconocimiento en la contratación en el sector financiero y asegurador.

Respecto al contenido de la póliza del contrato de seguro, no se habla de un lenguaje ambiguo y de difícil entendimiento. No obstante, se relata en la sentencia la justificación que daba la entidad aseguradora como respuesta a la descripción del demandante de cómo ocurrieron los hechos y cómo la aseguradora rechazó entregarle un duplicado del contrato. Esta justificación se basaba en las condiciones recogidas en la póliza, que supuestamente amparaban a la parte demandada en su actuación, algo que el perjudicado no había podido comprobar.

Estamos, como se puede observar, en un caso de ventaja por parte de la aseguradora, que no duda de abusar de su superioridad en la relación contractual debido a su posesión del contrato y su acceso a información privilegiada¹⁸.

En el supuesto de que el anciano, efectivamente, no hubiera entendido adecuadamente las condiciones de la póliza, la principal responsable sería la entidad aseguradora; por lo que, en el mejor de los casos¹⁹, la responsabilidad seguiría recayendo sobre ella, ya que supondría el hecho de que no hubiera informado de manera adecuada para procurar la comprensión del cliente, ya sea recurriendo a terminología compleja o evitando dar una información clara y precisa.

Cabe mencionar, en último término, la resolución (STC Nº Rol 2011, de 26 de julio de 2011), que rechazaba un requerimiento presentado por el Banco del Estado de Chile contra un precepto legal recogido en el Código Civil de la República de Chile, concretamente, el artículo 1683, que dice lo siguiente: “La nulidad absoluta puede y debe ser declarada por el juez, aun sin petición de parte, cuando aparece de manifiesto en el acto o contrato...” (Ley 21171, de 22 de agosto de 2019).

¹⁸ En este contexto, entiéndase por “información privilegiada” aquella a la que no puede acceder el demandante.

¹⁹ En este contexto, entiéndase por “mejor de los casos” aquel supuesto en el que se diese la razón a la demandada.

Se pretendía que se reconociera su inconstitucionalidad, algo que no aceptó la Segunda Sala del Tribunal Constitucional.

Una vez más, se puede entrever que la intención de la entidad bancaria era estar en una posición de superioridad ante un cliente que, normalmente, es la parte más vulnerable de las dos. Esto se debe a que las entidades bancarias son plenamente conscientes de la debilidad que puede mostrar un cliente ante un lenguaje financiero complicado, al menos para ellos, contenido en las cláusulas financieras de los contratos de los que son partícipes. Por ello, ante la probabilidad, más o menos elevada, de que el consumidor no posea el conocimiento necesario para discernir entre un producto financiero transparente y uno engañoso, abusivo y poco minucioso en sus condiciones, esta entidad financiera pretendía impedir la posible actuación de un perito en la materia (el juez) y, de este modo, evitar que su facultad para el enriquecimiento injusto se viera reducida.

Lo cierto es que, si en la contratación no se proporciona el tipo de información requerida, teniendo en cuenta la complejidad de la redacción de ciertas cláusulas bancarias, incluso a pesar de que el consumidor tenga las nociones básicas para su comprensión mínima, el escenario puede tornarse a una situación completamente inicua e irreconocible por parte del cliente; permitirse el lujo de engañar o “llevar a confusión” a una persona es una conducta inadmisibles para una entidad bancaria y totalmente reprochable. Estas conductas que, podemos ver con claridad, sobrepasan todos los límites de un buen desempeño de la actividad profesional, se han dado en más ocasiones de las que nos imaginamos y en muchos países en todo el mundo.

5. CONCLUSIÓN

Como se sintetiza en los ya mencionados (Plain Language, 2011) y (Mora Garzón, et al., 2015) y como forma de establecer unas pautas concretas para la adecuada aplicación del lenguaje jurídico, en este caso, en banca y seguros, las entidades deben tener claro cuáles son las debilidades que muestran usualmente los ciudadanos respecto a este lenguaje en el ámbito financiero. Esta información se puede adquirir del ciudadano

mediante distintos métodos de investigación, como encuestas, o, como hemos visto, estableciendo canales de comunicación vía internet²⁰. Únicamente así se podrá incidir en la publicación de recursos e implementación de herramientas enfocadas a las necesidades lingüísticas de la sociedad.

En cuanto a la técnica de redacción, es importante que transmita el mensaje que se pretende expresar y no se utilicen palabras que puedan llevar a confusión. Se menciona en (Plain Language, 2011) y (Mora Garzón, et al., 2015) el uso de “palabras simples y cortas”; en este caso, dentro de la tecnicidad propia del lenguaje jurídico-financiero y la formalidad del documento de contratación, cuando se dé el caso de la contratación con una entidad financiera o una aseguradora.

El orden también se convierte en un elemento clave en el entendimiento, así como el uso de frases simples. Además, el verbo que compone la oración simple y que une al sujeto y al predicado conviene que no se aleje de manera significativa de ambos.

Es conveniente recordar que, a pesar de que se intente promover la simplicidad de los textos que describen un producto o servicio ofertado por una entidad o aquellos que componen un contrato con una entidad financiera, el aspecto técnico siempre va a formar parte de este tipo de lenguaje. Por tanto, otro recurso al que pueden acudir las entidades es la aclaración de conceptos o el desarrollo de definiciones, ya sea de manera oral o escrita, en el transcurso de sus relaciones con el cliente. Además, la facilitación de documentos electrónicos, como en (Banco Mundial, 1986) y (Banco Santander, 2019), que recojan esta simplicidad puede ser de gran ayuda.

El contratante del producto o servicio, como parte mayormente receptora en la comunicación con una entidad, debe ser capaz de procesar el mensaje con facilidad. Si un contratante, como oyente, es capaz de entender el mensaje, pero no se da el mismo caso cuando está en la posición de lector, el trabajo de las entidades que ofrecen estos productos y servicios sería incompleto y, por tanto, defectuoso.

²⁰ Recordemos “Wiki Ius” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019).

Por ello, la terminología específica del lenguaje jurídico en los sectores financiero y asegurador perdería su fuerza y valor si desenfocasen el objetivo principal de cualquier sistema lingüístico, que es la correcta comunicación. Debido a esto, al igual que el uso de una excesiva rigurosidad lingüística puede resultar innecesario y, aún más, cuando alejan al ciudadano de la aprehensión en estos ámbitos, el aprendizaje se convierte en un recurso imprescindible al que cualquier receptor²¹ debería poder acudir si fuera necesario.

El impedimento a un aprendizaje eficiente produce desventajas al conjunto de la población y efectos adversos, en muchas ocasiones, difíciles de remediar. Los gobiernos lo saben; por ello, están favoreciendo una labor de simplificación e, incluso, se están uniendo y están implementando medidas de manera conjunta²² para que el trabajo sobre el lenguaje jurídico pueda cumplir todos y cada uno de los objetivos. También se dan iniciativas conjuntas de organizaciones, cuya rama común es el Derecho, dentro de un país; es el caso, por ejemplo, de Brasil (Corripio Gil-Delgado, et al., 2011). Sin embargo, a parte de la educación e implementación de medidas promovidas por el gobierno, se necesita que las empresas formen parte de esta ardua tarea.

Por consiguiente, ni las entidades bancarias ni tampoco las aseguradoras deberían permitir que un individuo contratase sus productos o servicios hasta que no comprendiera, de manera íntegra, lo que están contratando y las condiciones del contrato.

Como bien sabemos, las cláusulas de un contrato recogen, de manera escrita, una serie de estipulaciones que se acuerdan entre las partes intervinientes; al firmar, por ejemplo, un contrato de seguro, el cliente se obliga a cumplir lo dispuesto en él, y también percibe un conjunto de derechos que le otorgan el poder de ejercerlos en cualquier momento, a partir de la fecha de firma del contrato. La formulación de estas estipulaciones tiene como objetivo, a rasgos generales, la convivencia ordenada y pacífica de la sociedad. La

²¹ Haciendo referencia a aquellos clientes o futuros clientes que prevén contratar productos o servicios.

²² Recordemos a (Carretero, 2017).

existencia de un Estado de derecho depende de la capacidad del Estado para poner en funcionamiento una serie de medidas que proporcionen protección a la población a través de derechos y garantías igualitarias, así como a través de una serie de obligaciones de cada individuo, que también se encargan de amparar a cada ciudadano. Por lo tanto, es esencial que las estipulaciones de un contrato, junto con la información relativa a los productos y servicios de una empresa, se dispongan de una manera clara y entendible.

En definitiva, el lenguaje jurídico es un sistema conector inter partes, que nunca debe ser limitador ni excluyente. Se ocupa de que se cumpla el fin último del Derecho, y corromper su razón de ser, mediante su uso inapropiado, significa dañar todo un sistema jurídico, que perdería su estructura; llegando, incluso, a una situación de caos incontrolable por parte del gobierno.

Si hemos hablado de los preceptos legales que rigen un Estado de derecho, las normas morales deberían ser las que guiasen toda actividad profesional para que se respetasen esas disposiciones legales y se manifestase la confianza necesaria en el mundo laboral.

Al fin y al cabo, no existe un país fuerte y competente a nivel internacional sin una buena educación jurídico-financiera, y los países que componen América Latina todavía tienen un largo camino por recorrer para alcanzar el crecimiento de su economía y la reestructuración de su imagen de cara al resto de países del mundo en el mercado internacional.

6. BIBLIOGRAFÍA

ABC Economía, 2019. *Tipos de interés negativos, un fenómeno nuevo con efectos imprevisibles en la economía*. [En línea]

Disponible en: https://www.abc.es/economia/abci-tipos-interes-negativos-fenomeno-nuevo-efectos-imprevisibles-economia-201909190203_noticia.html

[Último acceso: noviembre 2019].

Alliance For Financial Inclusion (AFI), 2011. *Declaración Maya*. [En línea]

Disponible en: https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-04/Maya%20Declaration_SP.pdf

[Último acceso: noviembre 2019].

Argentina. Corte Suprema de Justicia de la Nación [En línea]. Sentencia 717/2010 (46-P)/CS1.

Disponible en: https://2019-vlex-com.bucm.idm.oclc.org/#search/jurisdiction:AR+content_type:2/Prevención%2C+asesoramiento+y+Defensa+del+consumidor%2C+BankBoston/WW/vid/685330753

[Consulta: noviembre 2019].

Asociación Empresarial del Seguro (UNESPA), 2018. *Guía de buenas prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida*, Madrid.

Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (ASELE), 2009. *El español en contextos específicos: enseñanza e investigación*. Comillas, Fundación Comillas.

Azar, K., Lara, E. & Mejía, D., 2018. *Inclusión Financiera de las Mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política*. [En línea]

Disponible en: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1162>

[Último acceso: noviembre 2019].

Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2014. *BID suscribe convenios para promover ahorro y emprendimiento en Ecuador y América Latina y el Caribe*. [En línea]

Disponible en: <https://www.iadb.org/es/noticias/bid-suscribe-convenios-para-promover-ahorro-y-emprendimiento-en-ecuador-y-america-latina-y>

[Último acceso: noviembre 2019].

Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2016. *Ahorrar para desarrollarse. Cómo América Latina y el Caribe pueden ahorrar más y mejor*, Washington D.C.: Cavallo, Eduardo; Serebrisky, Tomás.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2018. *BID lanza iniciativa para fomentar el ahorro para el retiro en América Latina y el Caribe*. [En línea]

Disponible en: <https://www.iadb.org/es/noticias/bid-lanza-iniciativa-para-fomentar-el-ahorro-para-el-retiro-en-america-latina-y-el-caribe>

[Último acceso: noviembre 2019].

Banco Mundial, 1986. *The World Bank Glossary: Volume 2*, Washington D.C.

Banco Santander, 2019. *Diccionario Financiero y económico*. [En línea]

Disponible en: <https://www.bancosantander.es/es/diccionario-financiero>

[Último acceso: noviembre 2019].

Cámara de los Comunes, 1975. *Preparation of Legislation*. Londres.

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, 2019. *Guía Práctica Ley del Consumidor. Ley de Protección de Derechos de los Consumidores N° 19.496*, Santiago.

Carretero, C., 2017. *Instituto del Lenguaje Jurídico*. [En línea]
Disponible en: <http://www.lenguajejuridico.com/argentina-crea-la-una-red-de-lenguaje-claro/>
[Último acceso: noviembre 2019].

Chile. Tribunal Constitucional [En línea]. Sentencia Nº Rol 2011 de, 26 de julio de 2011.
Disponible en: https://2019-vlex-com.bucm.idm.oclc.org/#search/jurisdiction:CL+content_type:2/art%C3%ADculo+1683+del+Código+Civil/WW/vid/324336487
[Consulta: noviembre 2019].

Colombia. Corte Constitucional [En línea]. Sentencia de Tutela Nº 136/13, de 13 de marzo, de 2013.
Disponible en: <http://vlex.com/vid/-439495126>
[Consulta: noviembre 2019].

Comité de Educación Financiera (CEF), 2011. *Gobierno de México*. [En línea]
Disponible en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/estrategia-nacional-de-educacion-financiera>
[Último acceso: noviembre 2019].

Comité Selecto de la Administración Pública, 2009. *Bad Language: The Use and Abuse of Official Language*, Londres: The Stationery Office.

Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), 2018. *Glossary of English-Spanish Financial Terms*. [En línea]
Disponible en: <https://www.consumerfinance.gov>
[Último acceso: noviembre 2019].

Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), 2019. *Understanding your credit report*. [En línea]
Disponible en: <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-es-un-informe-de-credito-es-309/>
[Último acceso: noviembre 2019].

Corripio Gil-Delgado, M. d. I. R. y otros, 2011. *Estudio de campo: políticas públicas comparadas*: Ministerio de Justicia.

Corte Suprema de Justicia de la Nación, 2016. *Justicia Argentina Online. El nuevo modelo comunicacional*, Buenos Aires: Centro de Información Judicial.

Cronquist, K. & Fiszbein, A., 2017. *The Dialogue*. [En línea]
Disponible en: <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2017/09/El-aprendizaje-del-ingles-en-América-Latina-1.pdf>
[Último acceso: noviembre 2019].

Dabla-Norris, E. y otros, 2015. *Inclusión Financiera: Un enfoque centrado en América Latina*. octubre-diciembre, LXI(4), pp. 244-281.

Duarte, C. & Martínez, A., 1995. *El Lenguaje Jurídico*. Buenos Aires: A-Z editora.

Elan, S., 2011. *Financial Literacy Among Retail Investors in the United States*, Washington, D.C.: División de Investigación Federal, Biblioteca del Consejo de los Estados Unidos de América.

Erhardt, W., 2019. *Forbes México*. [En línea]
Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/la-semana-nacional-de-educacion-financiera-2019/>
[Último acceso: noviembre 2019].

Garcés Trelles, K. & Montes Bravo, M., 2014. *Manual Judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos*, Lima.

García, N., Grifoni, A., López, J. C. & Mejía, D. M., 2013. *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*, s.l.: Banco de Desarrollo de América Latina.

Gobierno de México, 2019. *Educación Financiera*. [En línea]
Disponible en:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/83054/Educacion_Financiera.pdf
[Último acceso: noviembre 2019].

Guerriero, C., 2009. *Democracy, Judicial Attitudes and Heterogeneity: The Civil Versus Common Law Tradition*, Cambridge: CWPE.

Karrer, P. A., 2008. The Civil Law and Common Law Divide: An International Arbitrator Tells It Like He Sees It. *Dispute Resolution Journal*, febrero-abril, 63(1), pp. 73-81.

Kimble, J., 1996, 1997. Writing for Dollars, Writing to Please. *The Scribes Journal of Legal Writing*, 6(1-38).

La Porta, R., López-de-Silanes, F. & Shleifer, A., 2008. The Economic Consequences of Legal Origins. *Journal of Economic Literature*, 46(2), pp. 285-332.

Lenguaje Jurídico, 2017. *Instituto del Lenguaje Jurídico*. [En línea]
Disponible en: <https://www.lenguajejuridico.com>
[Último acceso: noviembre 2019].

Ley 21.081, de 13 de septiembre de 2018. *Ley 21.081, de 13 de septiembre, de 2018*. [En línea]
Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1123020>
[Último acceso: noviembre 2019].

Ley 21171, de 22 de agosto de 2019. *Chile. Ley 21171 de 22 de agosto, de 2019*. [En línea]

Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=172986>

[Último acceso: noviembre 2019].

LPDC 19.496, de 7 de marzo de 1997. *Ley 19.496, de protección de los derechos de los consumidores, de 7 de marzo, de 1997*. [En línea]

Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>

[Último acceso: noviembre 2019].

López Ruiz, M., 2002. *Redacción Legislativa*. México: Senado de la República.

Mazur, B., 2000. Revisiting Plain Language. *Technical Communication*, pp. 205-211.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2014. *Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ)*. [En línea]

Disponible en: http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf

[Último acceso: noviembre 2019].

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2017. *Justo Vos lanza la Constitución Argentina en Lectura Fácil*. [En línea]

Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/justo-vos-lanza-la-constitucion-argentina-en-lectura-facil>

[Último acceso: noviembre 2019].

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019. *Derecho Fácil*. [En línea]

Disponible en: <http://www.derechofacil.gob.ar/ley-simple/>

[Último acceso: noviembre 2019].

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019. *Derecho Fácil*. [En línea]

Disponible en: http://wiki.derechofacil.gob.ar/index.php/Página_principal

[Último acceso: noviembre 2019].

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019. *Justicia 2030, una visión de futuro sobre las políticas judiciales*. [En línea]

Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/justicia-2030-una-vision-de-futuro-sobre-las-politicas-judiciales>

[Último acceso: noviembre 2019].

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, 2019. *La Visión de Justo Vos*. [En línea]

Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/justovos/vision>

[Último acceso: 2019 noviembre].

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación de Argentina, 2019. *Justicia Cerca*. [En línea]

Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/cerca>

[Último acceso: noviembre 2019].

Ministerio de Justicia, Gobierno de España, 2009. *Plan Estratégico de Modernización de la Justicia 2009-2012*, Madrid.

Mora Garzón, J. A., Rojas Vanegas, J. E., Quintero Galeano, B. M. & Acevedo Durán, J. C., 2015. *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*, Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.

Plain English Campaign, 2002. *The plain English guide to forms*. [En línea]

Disponible en: <http://www.plainenglish.co.uk/forms.html>

[Último acceso: noviembre 2019].

Plain Language, 2011. *Federal Plain Language Guidelines*. [En línea]

Disponible en: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>

[Último acceso: noviembre 2019].

Prieto de Pedro, J., 1996. Lenguaje Jurídico y Estado de Derecho. *Revista de Administración Pública Dialnet*, mayo-agosto, Issue 140, pp. 111-129.

Raccanello, K. & Herrera Guzmán, E., 2014. Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XLIV(2), pp. 119-141.

RD, de 24 de julio de 1889. *España. Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil*. [En línea]

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1889-4763#art6>

[Último acceso: noviembre 2019].

RE (UE) 2017/1469, de 11 de agosto. *España. Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469 de la Comisión, de 11 de agosto de 2017, por el que se establece un formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguro*. [En línea]

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2017-81659>

[Último acceso: noviembre 2019].

Red Cultural del Banco de la República en Colombia (Banrepcultural), 2017. [En línea]

Disponible en:

[https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa de colocación y tasa de captación en el sistema financiero](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa_de_colocaci3n_y_tasa_de_capta3ci3n_en_el_sistema_financiero)

[Último acceso: noviembre 2019].

Revista de Derecho del Mercado Financiero, 2019. [En línea]

Disponible en: <http://www.rdmf.es/2019/06/ausencia-lenguaje-juridico-claro-sector->

bancario-asegurador/

[Último acceso: noviembre 2019].

Sabino, C., 1991. *Diccionario de Economía y Finanzas*: CEDICE.

Siac, C., 2003. Mining law: Bridging the gap between common law systems. *CIM*, noviembre-diciembre, 96(1075), pp. 88-92.

Stein, P. G., 1984. *Legal Institutions: The Development of Dispute Settlement*. Londres: Butterworths.

Valencia, M., 2005. El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, julio-diciembre, 1(2), pp. 20-33.

Williams, D. C., 1999. *A review of plain English writing tips for U.S. government documents*. MA thesis. George Mason University.

Zaldivar Chauca, M., 2017. *Situación de la Educación Financiera en el Perú*. Brasil, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, República del Perú.