

PROYECTO DE LEY DE INSOLVENCIA FAMILIAR

Exposición de motivos:

El Proyecto de Ley de Insolvencia Familiar fue desarrollado a partir de la idea de equilibrar una situación que viene ocupando un lugar cada vez mayor en la realidad de los consumidores: los problemas derivados del endeudamiento.

Decimos equilibrar porque está en línea con las razones de base de toda legislación de protección del consumidor, esto es, entregar herramientas para que la parte más débil de la relación de consumo pueda hacer frente a los problemas que puedan suscitarse con los proveedores de bienes y servicios.

Los servicios financieros son un campo amplio en el cual trabajar para equiparar estas fuerzas asimétricas; en América Latina en general y en la República Argentina, en particular, el endeudamiento de las personas y la insolvencia de los hogares constituyen, especialmente para los segmentos socio-económicos medios y bajos, un problema cuyas consecuencias se están sintiendo cada vez con más fuerza y para lo cual debemos preparar y disponer de las herramientas legales a efecto de poder garantizar los derechos de los consumidores en forma efectiva y plena.

La exposición a la batería de ofertas de acceso al crédito, sea a través de préstamos, tarjetas o líneas de financiamiento es un fenómeno global que ha generado consecuencias que en algunos casos pueden catalogarse como graves para el bienestar del consumidor y su familia, cuando el uso del crédito genera un endeudamiento que no puede manejarse. También es cierto que el crédito es una de las maneras para mejorar la calidad de vida de las personas e impulsar el avance social, y es precisamente por ello que debe preservarse su disponibilidad para la mayor cantidad de personas posibles. Es en el juego de estas dos variables donde es preciso introducir un equilibrio: por un lado, para proteger a aquellos que por determinadas circunstancias han caído en situaciones de endeudamiento severo y ayudarlos a salir de ellas, y por el otro, buscar el camino que permita mantener al crédito como una herramienta de mejora de la calidad de vida de las personas.

Cuando las empresas enfrentan situaciones económicas que las llevan a la cesación de

pagos o a dificultades para hacer frente a sus deudas, en todos los países existe legislación que les permite salir de ellas a través de los denominados concursos de acreedores, o bien decretándose la bancarrota o quiebra. Estas soluciones tienen como explicación primaria la necesidad de tratar de evitar consecuencias que puedan generar mayores problemas. Pero si en lugar de empresas consideramos lo que ocurre a los consumidores frente a situaciones similares, allí los remedios no son iguales y, lo que es mucho peor, en la mayoría de los casos son inexistentes.

Hoy en día, un consumidor que se enfrenta a dificultades para honrar sus deudas o que directamente no puede hacerlo, no tiene disponible un mecanismo como el concurso de acreedores o la declaración de quiebra. Es cierto que algunas de las leyes que regulan estas situaciones permiten los concursos o quiebras de personas físicas pero el tratamiento que se da a las soluciones que se plantean no tiene una mirada social sino económica, pues están pensadas para comerciantes pequeños que caen en tales situaciones en el ejercicio de su profesión, tal como sucede en la Ley N° 24.522. Y cuando se intenta aplicarlas a otros ámbitos, por ejemplo al endeudamiento de una familia, lo que puede notarse es que su lógica interna no tiene manera de dar respuesta a las implicancias que el estado de endeudamiento severo o de imposibilidad de afrontar las deudas tiene no sólo en las personas sino en la sociedad.

Es por ello que ante este vacío legislativo – que lo es también, en alguna medida, de políticas – es preciso hacer propuestas para cubrirlo. Y la solución que parece más acertada es la de contar con una ley que regule el procedimiento para que ese consumidor, esa familia, salga de la situación en que está, con garantías tanto para él como para sus acreedores.

El presente Proyecto de Ley de Insolvencia Familiar tiene, por tanto, esa filosofía, y es a partir de ella que se enhebran las soluciones que se presentan en su texto.

El Proyecto está estructurado en 4 partes. La primera define el objeto de la ley y su ámbito de aplicación, las personas que pueden acogerse a la misma, las definiciones de los términos empleados y los criterios generales de su contenido. La segunda parte se refiere al

organismo que la aplicará, delimitando competencias y funciones. La tercera parte fija el procedimiento extrajudicial para alcanzar un acuerdo con los acreedores que se desarrollará dentro del ámbito del organismo de aplicación de la ley, y la cuarta parte regla el procedimiento a sustanciarse ante el juzgado competente en caso de que no se alcance una solución extrajudicial.

En la redacción de la ley se buscó siempre que la misma plasme claridad de conceptos, y se apuntó a la celeridad del proceso, la economía de recursos, la equidad de las partes; además, se introdujo la mayor flexibilidad en temas de competencias y jurisdicciones, plazos y requisitos, con el fin de que pueda adaptarse a las distintas realidades jurídicas, sociales y políticas. Otra característica que se buscó preservar es la de que sea una ley modular, es decir, que puedan ser adaptadas sus distintas partes en textos más concisos, de manera de abarcar sólo alguna de las soluciones que se brindan.

Por los motivos expuestos, solicitamos el tratamiento y aprobación del presente Proyecto de ley.

Proyecto de Ley de Insolvencia Familiar

I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 – El objeto de la presente ley es establecer un procedimiento administrativo y judicial que permita a las personas usuarias de productos y servicios financieros que se encuentren en situación de insolvencia celebrar un acuerdo de pago con sus acreedores y cumplir así con sus obligaciones pecuniarias pendientes de naturaleza no comercial.

Asimismo, busca promover la recuperación de la economía familiar o personal, normalizar su situación financiera, y evitar cualquier situación de exclusión social o laboral persiguiendo el desarrollo de una cultura de acceso al crédito responsable, a través de la información y la educación financiera.

Artículo 2 – Quedan comprendidas por la presente ley las personas usuarias de servicios financieros que habiten en el territorio nacional, y los proveedores de dichos productos o servicios que desarrollen su actividad comercial y financiera dentro del país.

Lo anterior no obsta a que se consideren dentro del procedimiento aquellas acreencias generadas por la utilización de productos o servicios de carácter internacional como la línea de crédito en moneda extranjera para su disposición en otro país.

Artículo 3 – Quedan comprendidos en el procedimiento establecido en la presente ley todos los créditos que se hayan originado por causa o título anterior a la solicitud. Están exceptuadas de la aplicación de la presente ley, las deudas alimentarias, los procesos ejecutivos de las mismas y las deudas de carácter empresarial.

No obstante lo anterior, respecto de las alimentarias, se tendrá a la vista para efectos de presupuestar los pagos que deberá cumplir el deudor en el acuerdo con sus acreedores.

Artículo 4 – Esta ley estará basada en los principios de buena fe, simplicidad, transparencia y gratuidad, y los trámites del procedimiento establecido serán regidos por los principios de celeridad, economía, sencillez y oralidad.

Artículo 5 – A los efectos de la presente Ley, se entenderá por:

Persona usuaria de productos y/o servicios financieros: toda persona física o natural que recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de parte de alguna entidad financiera, bancaria o comercial, que sea fiscalizada o controlada por el organismo competente, y que aplica dicho crédito, préstamo o financiamiento a un fin no comercial.

Insolvencia: es la situación en la que se encuentra una persona física o natural o su familia cuando ha contraído deudas cuyo pago no puede enfrentar con sus ingresos.

Sobreendeudamiento pasivo: es el endeudamiento resultante de situaciones imprevistas, o que habiendo sido previstas no han podido evitarse, y que limitan o condicionan la capacidad de pago de las deudas de una persona física o natural, o su familia, bajo riesgo de quedar en condición de insolvencia.

Entidad financiera: persona jurídica, privada o pública, cuya actividad comercial consiste en la intermediación habitual entre la oferta y la demanda de productos y servicios financieros.

Tarjeta de crédito: documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la autoridad de aplicación o estatal correspondiente, que le permite a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios, en aquellos establecimientos comerciales autorizados para tal fin.

Bancos comerciales: Instituciones que se dedican a la intermediación financiera, que pueden realizar todas las operaciones activas, pasivas y de servicios que no le sean prohibidas por las leyes que regulan el mercado de servicios financieros, o por las normas que dicte la autoridad competente en ejercicio de sus facultades.

Entidad comercial: Personas físicas o jurídicas que venden bienes o servicios, y que pueden otorgar préstamos, créditos u otro tipo de financiamiento al público para la adquisición de dichos bienes y servicios.

Empleo precario: Es la relación laboral informal no registrada, que carece de aportes a la seguridad social.

II. CAUSALES DE SOBREENDEUDAMIENTO

Artículo 6 – Toda persona usuaria de servicios financieros podrá acudir al procedimiento estipulado en la presente ley, siempre que su situación patrimonial sea de insolvencia y la misma fuere producto de alguna de las siguientes causas:

- Pérdida de empleo por despido directo y/o indirecto;
- Precariedad de empleo o empleo no registrado;
- Incapacidad temporal o permanente;
- Enfermedad grave o crónica que implique un gasto excesivo en tratamientos y/o medicamentos;
- Separación personal, divorcio vincular o disolución de la sociedad conyugal;
- Fallecimiento de uno de los cónyuges o concubino;
- Asunción de gastos imprevistos producto de coyunturas especiales.

III. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, BANCOS Y

ENTIDADES COMERCIALES

Artículo 7 – Las entidades financieras que oferten créditos deberán proporcionar en forma gratuita al usuario de productos y servicios financieros información detallada sobre el producto ofrecido, en los términos y con los alcances establecidos en la ley de defensa del consumidor, y otras leyes conexas y supletorias.

Artículo 8 – Las entidades financieras deberán dar a conocer al usuario de servicios financieros, por escrito, en forma clara y detallada, el saldo de cancelación total de la deuda a una fecha determinada.

Artículo 9 – Las entidades financieras tendrán la obligación de entregar al usuario de servicios financieros una copia del contrato y sus anexos de forma previa a la firma del mismo.

IV. DE LA AUTORIDAD DE APLICACION

Artículo 10 – La autoridad de aplicación de la presente Ley será la Unidad de Conciliaciones de Sobreendeudamiento (UCS), la cual será creada a tal efecto, dependiente de la máxima autoridad en materia de defensa del consumidor, ejerciendo el control, vigilancia y administración del procedimiento, en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias.

Artículo 11 – La UCS estará conformada por un coordinador quien tendrá a su cargo la administración del registro de conciliadores, la coordinación del equipo técnico

especializado que entenderá en las solicitudes presentadas, y la responsabilidad de coordinar las políticas al efecto.

Artículo 12 – Funciones de la UCS:

Garantizar a las personas usuarias de productos y servicios financieros o crediticios que se encuentren en una situación de sobreendeudamiento, un procedimiento simple, breve, confidencial y gratuito.

Elaborar los planes de saneamiento económico para cada caso.

Conformar y administrar el Registro de Conciliadores.

Regular, impulsar y desarrollar el proceso administrativo estipulado por esta norma.

Dar inicio al procedimiento judicial remitiendo las actuaciones administrativas, en los casos en los que en éstas haya fracasado la conciliación.

Autorizar a las personas usuarias de servicios financieros que se acojan al procedimiento establecido por esta ley a la adquisición de nuevos préstamos y créditos de acuerdo a las particularidades de cada caso.

Crear y diseñar programas de educación financiera y administración personal de las finanzas; que incluyan campañas en los diferentes medios de comunicación.

V. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 13 – La UCS será la instancia responsable de garantizar a las personas usuarias de productos y servicios financieros un procedimiento simple, breve, gratuito y confidencial.

Artículo 14 – La persona insolvente deberá presentar por escrito, personalmente o por medio de una asociación de consumidores, la solicitud de inicio del procedimiento administrativo establecido por la presente ley.

En dicho escrito deberá:

Informar sobre sus datos personales, los motivos de su solicitud, y fijar domicilio en el cual recibirá todas las notificaciones;

Describir de forma clara y precisa los ingresos, el patrimonio, los gastos mensuales personales y de su familia, en su caso;

Señalar el mínimo de vida necesario del grupo familiar;

Señalar los créditos contraídos y otros elementos necesarios y pertinentes que den certeza de su situación económica-financiera;

Detallar los datos de sus acreedores, con los montos adeudados a cada uno, respectivamente;

Presentar la documentación que respalde la información proporcionada;

Recibida la documentación por la UCS, la misma será girada al equipo técnico, el que estudiará y verificará la información proporcionada para determinar la suficiencia de la información proporcionada.

Artículo 15 – La UCS notificará al acreedor o acreedores del solicitante sobre la solicitud interpuesta, con la finalidad que realicen en forma escrita sus descargos, dentro del plazo de tres días siguientes al de la notificación.

Artículo 16 – Vencido el plazo para presentar los descargos, el equipo técnico evaluará el caso, a efectos de lograr una adecuada apreciación de la situación económica y financiera del solicitante. Durante el plazo de evaluación, las partes podrán presentar los elementos probatorios que estimen pertinentes o que sean solicitados por el equipo técnico.

El equipo técnico deberá resolver la procedencia de la petición o el archivo de la misma, decisión que deberá ser notificada a las partes.

La decisión de archivar la solicitud deberá ser fundada.

Artículo 17 – El dictamen técnico que declare la procedencia de la solicitud deberá contener el plan de saneamiento económico, el cual será presentado a las partes en la audiencia de conciliación.

El plan de saneamiento económico tendrá los siguientes objetivos con respecto a la persona deudora:

Recuperar su economía familiar;

Restablecer su situación financiera;

Garantizar su subsistencia y de las personas que dependan económicamente de ella a través de un monto mínimo existencial de vida colegido de los ingresos familiares;

Evitarle cualquier situación de exclusión social e inestabilidad psicológica.

Artículo 18 – Iniciado el procedimiento se suspenderá cualquier causa judicial o extrajudicial existente o de acción posterior, que pueda afectar el patrimonio del deudor o de sus codeudores solidarios.

Asimismo, iniciado el procedimiento el solicitante no podrá asumir nuevos préstamos u obligarse con cualquier tipo de carga que afecte su patrimonio, bajo apercibimiento de ordenarse el inmediato archivo del expediente, salvo que exista autorización previa de la UCS, la que será concedida sólo si el solicitante logra justificar su proceder de forma suficiente y válida ante ella.

Las entidades especializadas en información crediticia deberán suspender el acceso y el intercambio de la información personal y crediticia del solicitante de forma inmediata al momento de recibir la notificación correspondiente por parte de la UCS.

En caso que se constatare que las entidades especializadas en información crediticia han incumplido con lo establecido en el anterior inciso, serán pasibles de una sanción.

Artículo 19 – El coordinador de la UCS deberá designar un conciliador del Registro de Conciliadores, quien estará a cargo de la audiencia a celebrarse.

El referido dictamen técnico y cualquier decisión adoptada por el equipo técnico de insolvencia deberán ser fundamentados o motivados.

Artículo 20 – La UCS citará al solicitante y al acreedor o acreedores, a efecto de celebrar la audiencia de conciliación.

La audiencia se celebrará con las partes que concurran a la misma, y en ella se debatirá el contenido del dictamen técnico. Las partes podrán realizar durante la audiencia las aclaraciones y observaciones que consideren necesarias y proponer soluciones alternas. El conciliador tratará de acercar posiciones, siempre asegurando la consecución de los objetivos preceptuados del plan de saneamiento económico elaborado, y asegurando siempre el mínimo de vida.

Si de la audiencia surgiera un acuerdo entre las partes, el mismo será volcado en un acta, la que contendrá los términos del acuerdo al que se ha arribado, y será suscripta por las

partes presentes en la audiencia y por el conciliador. La misma será, posteriormente, refrendada y homologada por el coordinador de la UCS.

La certificación del acta, expedida por la UCS en la cual conste el acuerdo conciliatorio producirá los efectos de una transacción y sólo tendrá fuerza ejecutiva cuando así lo declare un juez.

Artículo 21 – La UCS, en base al informe del equipo técnico, resolverá si la persona deudora deberá inscribirse en los programas de educación financiera que dicte en las oficinas creadas para tal fin.

Artículo 22 – Con la finalidad de documentar y dar fe de los actos y diligencias que se realicen durante el procedimiento administrativo de insolvencia, se formará un expediente, el que será de libre acceso para las partes y sus apoderados.

VI. PROCEDIMIENTO JUDICIAL

Artículo 23 – Cuando en el procedimiento administrativo no se lograse un acuerdo conciliatorio, o en el caso de que no fuere exitosa la conciliación con uno o más acreedores, la persona usuaria de servicios financieros podrá requerir la intervención del juez competente, a los efectos de que éste establezca un plan de saneamiento económico del deudor.

Artículo 24 – El solicitante realizará su petición ante la UCS, la que deberá remitir el expediente administrativo al juzgado competente de turno.

El Estado deberá garantizar un sistema de asistencia técnica gratuita, que garantice la ayuda contable, jurídica y financiera a los deudores que requieran de aquella.

El procedimiento judicial establecido por esta ley será gratuito para el deudor.

Artículo 25 – Recibido el expediente administrativo, el juez competente citará al deudor para que ratifique la solicitud. Dicha ratificación tendrá el valor de juramento legal para todos los efectos.

Al ser admitida la demanda, ésta suspenderá todos los plazos procesales de las causas judiciales que se hubieran incoado contra el deudor, al igual que el curso de los intereses legales y moratorios que corrieran en perjuicio de aquel, declarándose de igual forma la indisponibilidad patrimonial del mismo.

El Juzgado, admitida la demanda, ratificará la suspensión del acceso e intercambio de la información personal y crediticia relacionada al deudor por parte de las entidades administradoras de registro de historial o de información de crédito.

Artículo 26 – El Juzgado ordenará la notificación del acreedor o los acreedores, los que podrán exponer sus observaciones, dentro del plazo que fije el juez.

Asimismo dispondrá que se fije un edicto o anotación judicial por cinco (5) días en los estrados del juzgado, conteniendo un extracto del auto que admitió el expediente, emplazando a todas las personas o instituciones que tengan interés en el proceso.

Si el juzgado mantuviere una página de Internet deberá colocar en ella la noticia del inicio del expediente, a los mismos fines que los establecidos en el párrafo anterior.

Artículo 27 – Vencido el plazo, el Juez señalará una fecha y hora para la realización de una

audiencia, a la que citará al deudor y a el o los acreedores, los que podrán, hasta ese momento, acercar al expediente todos los documentos probatorios que estuvieren en su poder, y que consideren relevantes para la resolución del mismo.

Artículo 28 – El deudor podrá presentar una propuesta de pago, la que será debatida en la audiencia. En la misma, las partes podrán hacer las alegaciones y consideraciones que estimen convenientes. El Juzgado podrá suspender momentáneamente la Audiencia por un máximo de tiempo no mayor de dos (2) horas, a fin de que el acreedor o acreedores realicen las verificaciones técnicas que estimen pertinentes.

Artículo 29 – El Juez queda en libertad de hacer todas las consultas que estime pertinentes a fin de arribar un acuerdo entre las partes en relación a la propuesta de pago. Las opiniones del Juez en esta etapa procesal no le inhabilitarán para continuar conociendo la causa.

Artículo 30 – En caso de que no sea posible un acuerdo entre el deudor y el acreedor o acreedores, el Juzgado procederá a declarar la conclusión de esta etapa preliminar, pasando de manera inmediata a escuchar los argumentos a favor o en contra del trámite de reestructuración judicial del estado de insolvencia o de deuda.

Artículo 31 – El Juzgado podrá disponer de todos los medios probatorios para alcanzar la verdad en torno de los elementos materiales vinculados a la situación económica o financiera del deudor.

Artículo 32 – Analizada toda la situación económica, jurídica, crediticia y financiera del deudor, el Juzgado dictará sentencia fijando:

El plan de reestructuración de deuda, con el objetivo de restablecer la situación financiera del deudor, permitiéndole la satisfacción de sus deudas, y garantizándole simultáneamente el bienestar de su familia y el mantenimiento de un nivel digno de existencia (monto del mínimo de vida);

La suspensión o la extinción de los procesos judiciales en desarrollo;

La suspensión de los intereses por mora resultantes;

La anotación correspondiente de la situación jurídica que se genere, dentro de los registros de historial crediticio que provean o administren los organismos administradores de esta clase de información; y.

Toda otra cuestión que estime relevante.

Artículo 33 – El Juez en su resolución valorará, entre otras, las siguientes circunstancias con respecto al Consumidor deudor:

La voluntad mostrada para cumplir con sus obligaciones;

Su historial crediticio antes de la situación de insolvencia;

La veracidad de lo argumentado; y

El ejercicio cierto de prácticas de consumo responsable.

Artículo 34 – El plan de reestructuración de deuda no podrá establecer para su cumplimiento un plazo superior a los 5 (cinco) años y podrá contener medidas de

contemporización o reescalonamiento del pago de las deudas, de remisión de las mismas, de reducción o de supresión de la tasa de interés, de consolidación, de creación o de sustitución de las garantías, entre otras medidas indispensables para adecuar el pasivo a las posibilidades de cumplimiento efectivo del deudor en cuestión.

El plan deberá observar la reserva del mínimo existencial, de modo que su ejecución no venga a perjudicar la manutención y existencia económica básica del consumidor y de su familia, o el pago de los gastos corrientes de sobrevivencia, incluidos entre estos los servicios públicos domiciliarios; no siendo secuestrables o embargables los bienes, salarios o fondos que se le asignen al deudor, salvo orden en contrario emitida por el Juzgado.

El plan deberá subordinar estas medidas al compromiso asumido por el deudor, que lleven a facilitar o a garantizar el pago de sus deudas o compromisos. El Juzgado examinará las condiciones, compromisos, situaciones o elementos impuestos al deudor.

Artículo 35 – La decisión emitida por el Juez será pasible de recursos.

Artículo 36 – El procedimiento se extinguirá cuando:

El deudor deje de comparecer, injustificadamente, a cualquiera de las audiencias o etapas del proceso;

El Juzgado rechazare la admisibilidad del procedimiento, en los términos entendidos en esta Ley, por ser inconducente, improcedente o no llenar el cometido y alcance exigido en esta clase de procesos;

La actuación del deudor genere un fraude procesal, o la alguna motivación dolosa en su accionar, en claro perjuicio de un acreedor o acreedores;

La constatación de alguna de las conductas descritas previamente dará lugar, además, a la imposición de multas o sanciones al deudor.

Artículo 37 – Queda vedado al deudor la obtención del beneficio legal de la reestructuración judicial de deudas, asegurada en esta ley, cuando haya sido beneficiado anteriormente de los efectos de esta regulación en un plazo inferior a los dos (2) años de haber concluido un procedimiento similar.

La prohibición del párrafo anterior no se considerará si comprobadamente dejare de pagar o de cumplir con los acuerdos o sentencia emitidos en el contexto de este procedimiento, por causas estrictamente comprobadas de caso fortuito o fuerza mayor, declarado así por parte del Juzgado.

Artículo 38 – La inconducta del deudor generará el vencimiento anticipado de las deudas contempladas en el acuerdo, sentencia ejecutoriada o plan de reestructuración de deudas.

Serán causales de inconducta:

Presentar declaraciones falsas o producir documentos inexactos con el objetivo de utilizar los beneficios del procedimiento fijado en esta ley;

Disimular o desviar, o intentar disimular o desviar la totalidad o una parte de sus bienes con idéntico objetivo;

Agravar su situación de endeudamiento mediante la obtención de nuevos préstamos o practicar actos de disposición de su patrimonio no avalados judicialmente durante el curso del procedimiento o durante la ejecución del plan o del acuerdo resultante de conciliación.

Artículo 39 – Se reputa litigante de mala fe el acreedor que presente reclamaciones falsas o exageradas; o incidiese negativamente en la ejecución reiterada de actos dilatorios tendientes a la generación o aumento de la mora existente en el proceso de resolución final de esta clase de trámites judiciales.

Dicha conducta judicialmente comprobada por parte del Juez llevará a la imposición inmediata de sanciones o multas para dicho acreedor.

Artículo 40 – Se creará un Fondo Estatal para Resolución de Insolvencias que estará formado por las multas civiles y administrativas que impongan los Jueces o la Administración, que conozcan de las infracciones generadas durante el trámite de estos procesos, ya sea en su instancia administrativa o jurisdiccional.

VII. DE LA PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO

Art 41 – El Estado propiciará el establecimiento de programas educativos destinados a la capacitación de la población en aspectos relacionados con los servicios financieros. Dichos programas abarcarán la enseñanza primaria y media. También se establecerán programas de educación financiera para aquellos consumidores que, voluntariamente, quieran capacitarse en la materia, los que serán obligatorios para todos aquellos que hayan solicitado la intervención administrativa o judicial que establece la presente ley.