

DOCTORADO EN D E R E C H O

1. Portada

- Denominación de la Universidad: Universidad Nacional del Nordeste
- Denominación de la Facultad: Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas
- Denominación de la Carrera: Doctorado en Derecho
- Denominación del tema:” La aplicación de los derechos de los usuarios financieros en el Nordeste Argentino”.
- Nombre y apellidos del tesista: Víctor Hugo Ruchinsky
- Nombre y apellidos del director: Dr.Gustavo Sebastián Sánchez Mariño

Título: “Obstáculos en el ejercicio del derecho de los usuarios financieros en tarjetas de crédito, cajas de ahorros y cuentas corrientes bancarias en el Nordeste Argentino”.

Dedicatoria

A Graciela, mi Señora. A mis hijos: Alejandra Mariel, Andrea Verónica, Valeria Nazarena y Hugo Nicolás. A mis familiares, a los que están y a los que ya partieron como Marisa. ¡¡¡A Dios y a la Virgen María!!!

Resumen

Esta tesis doctoral analiza los obstáculos estructurales, jurídicos e institucionales que limitan el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios financieros en la región del Nordeste Argentino (NEA). Si bien el marco normativo nacional, compuesto por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el Código Civil y Comercial de la Nación y las regulaciones del Banco Central de la República Argentina (BCRA), establece garantías formales robustas, su aplicación práctica resulta limitada y desigual entre provincias.

Mediante un enfoque metodológico sistémico que combina herramientas cualitativas y cuantitativas, el trabajo integra análisis doctrinal y jurisprudencial, entrevistas institucionales y evidencia territorial. Se identifican barreras clave como la información incompleta o inaccesible, el tratamiento dilatorio de los reclamos y el incumplimiento de normativas generales y específicas. Asimismo, se evidencia la fragmentación institucional y la débil articulación entre las oficinas provinciales de defensa del consumidor y los organismos nacionales de supervisión financiera.

La investigación confirma la hipótesis inicial: el ejercicio no efectivo de los derechos de los usuarios financieros en el NEA está estrechamente vinculado a la opacidad operativa, la inercia institucional y la ausencia de mecanismos exigibles. Como respuesta, la tesis propone una matriz de implementación territorial, estándares de seguridad digital y educación financiera, y reformas estructurales orientadas a fortalecer la capacidad institucional y la coordinación interjurisdiccional.

En definitiva, el trabajo aboga por una transición desde la protección formal hacia una tutela efectiva, basada en la exigibilidad jurídica, la presencia institucional y el empoderamiento del usuario, especialmente en contextos de vulnerabilidad digital y territorial.

Palabras clave: derechos del consumidor financiero, NEA, Ley 24.240, BCRA, protección institucional, vulnerabilidad digital, justicia procedimental, implementación territorial.

Abstract

This doctoral thesis analyzes the structural, legal, and institutional obstacles that hinder the effective exercise of financial users' rights in Argentina's Northeastern Region (NEA). Although the national legal framework—comprising Law 24.240 on Consumer Protection, the Civil and Commercial Code, and Central Bank regulations—establishes robust formal guarantees, their practical enforcement remains limited and uneven across provinces.

Using a systemic methodological approach that combines qualitative and quantitative tools, the study integrates doctrinal and jurisprudential analysis, institutional interviews, and territorial evidence. It identifies key barriers such as incomplete or inaccessible information, delayed or evasive complaint handling, and noncompliance with both general and sector-specific regulations. The research also highlights the institutional fragmentation and weak articulation between provincial consumer protection offices and national financial oversight bodies.

The study confirms the initial hypothesis: the ineffective exercise of financial users' rights in the NEA is closely linked to operational opacity, institutional inertia, and the absence of enforceable mechanisms. As a response, the thesis proposes a matrix of territorial implementation, standards for digital security and user education, and structural reforms to strengthen institutional capacity and interjurisdictional coordination.

Ultimately, the work advocates for a shift from formal to effective protection, grounded in legal enforceability, institutional presence, and user empowerment, particularly in contexts of digital and territorial vulnerability.

Keywords: financial consumer rights, NEA, Law 24.240, BCRA, institutional protection, digital vulnerability, procedural justice, territorial implementation.

Agradecimientos

¡A Dios y la Virgen María !!!

A las autoridades de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE), representadas por el Dr. Mario Villegas.

A las autoridades de la Carrera del Doctorado en Derecho: la Dra. Alba Esther Bianchetti (Q.E.P.D.) y la Dra. Dora Esther Ayala, por su permanente impulso y la confianza depositada en mi persona.

A mis directores de tesis: en un principio, el Dr. Héctor Zimerman (Q.E.P.D.), y actualmente, el Dr. Gustavo Sánchez Mariño, por sus incondicionales acompañamientos.

A los excelentes profesores Dr. Sergio López Pereyra, Dr. Diego Lowler y Dra. María Luisa Zalazar, por sus frecuentes consideraciones y aportes académicos.

A los empleados no docentes de la Facultad de Derecho, en las personas de la Sra. Patricia y la Sra. Antonella, por sus permanentes consideraciones. Además, mi especial agradecimiento al encargado de la Biblioteca de Posgrado de la Facultad de Derecho.

A las siguientes personas de las Direcciones de Defensa del Consumidor:

- Al Contador Jesús Orlando Seniquel, de la provincia de Corrientes.
- Al Dr. Giovanni Tessaro, de la provincia de Chaco.
- Al Dr. Alejandro Garzón Maceda, al Dr. Julián Moreno y al Dr. Guillermo Slamovits, de la provincia de Misiones.
- Al Dr. Luis Salinas, de la provincia de Formosa.

Al C.P.N. Iván Rendón.



A la Jefa del Departamento de Doctrina y Jurisprudencia del Poder Judicial de Formosa, Dra.
Marta Capello.

A mis compañeros del Doctorado, por compartir, aprender y crecer juntos.

A mi señora Graciela y a mis hijos Nicolás, Valeria, Verónica y Mariel, por su amor, paciencia
y acompañamiento constante.

Víctor Hugo Ruchinsky, Octubre/2025

Contenido

DOCTORADO EN D E R E C H O	1
Capítulo 1. Introducción.....	22
1.1 Problema de investigación.....	22
1.2 Fundamentación.....	23
1.3 Objetivos: general y específicos	26
1.3.1 Objetivo General	26
1.3.1 Objetivos Específicos	26
1.4 Hipótesis	26
1.4.1 Aclaración metodológica sobre la hipótesis	27
1.5 Metodología.....	27
Capítulo 2. Marco teórico y doctrinario	29
2.1 El consumidor y la relación de consumo	29
2.1.1 El consumidor	29
2.1.2 Tipos de consumidores	31
2.1.3 Relación de consumo	34
2.1.4 La confianza que deposita el consumidor en el proveedor	38
2.1.4.1 Factores que generan confianza en el proveedor.....	38
2.1.4.2 La confianza como principio jurídico.....	38
2.1.4.3 La confianza como factor de atribución de responsabilidad	39

2.1.4.4 La confianza y la vulnerabilidad del consumidor.....	39
2.1.4.5 El deber de buena fe y diligencia del proveedor	40
2.2 – Derecho del consumidor.....	40
2.2.1 – Sistema legal de consumo	41
2.2.1.1 Axiología y principios rectores del nuevo Código Civil y Comercial	41
2.2.1.2 Principio de información clara	44
2.2.1.3 Principio de equilibrio contractual	44
2.2.1.4 Integración sistemática de los principios protectores	45
2.2.2 El diálogo de fuentes impuesto por la ley 24.240 y el CCyCN	46
2.2.3 La protección constitucional a los consumidores.....	48
2.3 – Contratos.....	51
2.3.1 Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas.....	52
2.3.1.1 Requisitos formales de las cláusulas predispuestas y su impacto en la responsabilidad civil	52
2.3.2 – Interpretación de los contratos de consumo	53
2.3.2.1 El Código Civil y Comercial: el principio de la buena fe	54
2.3.2.2 Sistemas legislativo y principios doctrinarios sobre la interpretación	55
2.3.2.3 Reglas de interpretación en el Código Civil y Comercial de la Nación	58
2.3.2.4 Interpretación del contenido predispuesto del contrato. La parte débil.....	59
2.3.3 El contrato bancario	61
2.3.3.1 Naturaleza jurídica del contrato bancario	61

2.3.3.2 Principales modalidades contractuales	62
2.3.3.3 Cláusulas predispuestas y prácticas abusivas	63
2.3.3.4 Aplicación del régimen de consumo	64
2.3.3.5 Defecto del método seguido, según el Maestro Rivera	64
2.3.3.6 Hipervulnerabilidad en la contratación bancaria	66
2.3.3.7 Contratos electrónicos en el ámbito bancario	66
2.4 El cambio de rol del Banco Central de la República Argentina	70
Capítulo 3. Marco normativo.	73
3.1 Marco normativo Internacional	73
3.1.1 Directrices de Naciones Unidas en materia de derecho del consumidor	73
3.1.1.1 Perspectivas sobre comercio electrónico (UNCTAD, 2016).....	75
3.1.1.2 Servicio financieros (UNCTAD, 2016).....	76
3.1.1.3 La adhesión virtual y la superioridad técnica del proveedor: desafíos para el derecho del consumidor	79
3.1.2 Principios de la OCDE en materia de protección del consumidor financiero.....	81
3.1.2.1 Finalidad y alcance	81
3.1.2.2 Principios rectores destacados	82
3.1.2.3 Ejes transversales incorporados en la actualización 2022	82
3.1.3 MERCOSUR.....	83
3.1.4 Principios internacionales complementarios: OEA y cierre integrador	86
3.2 – Normativa Nacional.....	88

3.2.1 Fundamentos normativos y constitucionales del sistema de protección bancaria al consumidor	88
3.2.1.1 Evolución histórica de la regulación bancaria en Argentina y su fundamento institucional	88
3.2.1.2 Fundamento constitucional del sistema de protección al consumidor (art. 42 CN)	90
3.2.1.3 Doctrina especializada sobre la contratación bancaria y la protección del consumidor financiero	91
3.2.2 Principios rectores del sistema de protección del consumidor. Ley 24.240 De Defensa del Consumidor y Código Civil y Comercial de la Nación.....	93
3.2.2.1 Trato digno y equitativo (art.8 bis LDC y art.1094 CCyCN).....	95
3.2.2.2 Información clara y suficiente (art.4 y 5 LDC y art.1095 CCyCN)	97
3.2.2.3 Publicidad engañosa (art. 8 LDC y art.1103 CCyCN)	99
3.2.2.4 Reparación integral y daño directo (arts. 40 y 40 bis LDC y art. 1740 CCyCN).....	100
3.2.2.5 Acceso a la justicia y gratuidad (art. 53 LDC y art. 1096 CCyCN)	102
3.2.2.6 Prevención de daños y responsabilidad objetiva (arts. 5, 40 LDC y art. 1710 CCyCN).....	104
3.2.2.7 Multa civil y sanciones (art. 52 bis LDC y art. 1710 CCyCN)	105
3.2.2.8 Inversión de la carga probatoria (art. 53 LDC)	106
3.2.2.9 Las exigencias de seguridad en las relaciones de consumo.....	108
3.2.2.10 Principio de orden público (art. 65 LDC y art. 1094 CCyCN).....	110

3.2.2.11 Otros principios	111
---------------------------------	-----

3.2.3 Normativa específica del Código Civil y Comercial y del Banco Central.....	112
--	-----

3.2.3.1 La formación del consentimiento	112
---	-----

3.2.3.1.1 Prácticas abusivas (arts. 1096 a 1099 CCyCN).....	112
---	-----

3.2.3.1.2 Información y publicidad dirigida a los consumidores (arts. 1100 a 1103 CCyCN).....	113
--	-----

3.2.3.2 La contratación electrónica y a distancia.....	114
--	-----

3.2.3.2.1 Artículo 1106 CCyCN: Equivalencia del soporte electrónico.....	115
--	-----

3.2.3.2.2 Artículo 1107 CCyCN: Información en medios electrónicos	116
---	-----

3.2.3.2.3 Artículo 1108 CCyCN: Confirmación del contrato.....	118
---	-----

3.2.3.2.4 Continuidad normativa y garantías en la contratación no presencial..	119
--	-----

3.2.3.2.5 Proyección normativa de la contratación electrónica en servicios financieros	120
---	-----

3.2.3.3 La cuenta corriente bancaria.....	121
---	-----

3.2.3.3.1 Ubicación de la cuenta corriente en el Código Civil y Comercial de la Nación	122
---	-----

3.2.3.3.2 Naturaleza jurídica y función económica.....	123
--	-----

3.2.3.3.3 Régimen de consumo y tutela reforzada	123
---	-----

3.2.3.4 Elementos centrales de la norma del BCRA sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (Texto ordenado diciembre 2017 “A” 5608).....	125
---	-----

3.2.3.4.1 Definición de “Usuario de Servicios Financieros” (Sección 1.1.1)	126
---	-----

3.2.3.4.2 Sujetos obligados	127
-----------------------------------	-----

3.2.3.4.3 Derechos fundamentales que establece	127
3.2.3.4.4 Obligación de las entidades.....	128
3.2.3.4.5 Actuación del BCRA.....	129
3.2.3.4.6 Sanciones.....	129
3.2.3.4.7 Responsabilidad objetiva de las entidades por omisión de deberes normativos.....	130
3.2.3.4.8 Reconocimiento expreso de derechos básicos y mecanismos de reclamo según el BCRA (2020–2023)	131
3.2.3.5 Comunicaciones “A” del BCRA como instrumentos complementarios de protección al usuario financiero	134
3.2.3.5.1 Digitalización de la apertura de cuentas y trazabilidad operativa (Comunicación “A” 6273)	134
3.2.3.5.2 Mitigación del fraude digital y responsabilidad institucional (Comunicación “A” 7175)	136
3.2.3.5.3 Otras normas complementarias del BCRA	138
3.2.3.6 El artículo 36 de la Ley 24.240 como norma de transparencia reforzada en operaciones financieras.....	140
3.2.4 Régimen específico de la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito y su articulación con el sistema de protección al usuario financiero	144
3.2.4.1 Ámbito de aplicación y sujetos intervinientes (arts. 1 y 2)	144
3.2.4.2 Obligaciones del emisor y del proveedor (arts. 4, 10, 14).....	145
3.2.4.3 Responsabilidad por consumos no reconocidos (art. 26)	145

3.2.4.4 Cláusulas abusivas y límites a la autonomía de la voluntad.....	146
3.2.4.5 Articulación con la LDC, el CCyCN y las normas del BCRA.....	146
3.2.5 Reglamentaciones del BCRA sobre sistemas informáticos y gestión de riesgos tecnológicos.....	147
3.2.6 Recapitulación del marco normativo nacional	149
3.2.7 Anteproyecto del Código de Defensa del Consumidor (2024)	149
Capítulo 4. Evidencia territorial: entrevistas, normativa y estadísticas provinciales....	151
4.1 Provincia de Corrientes	151
4.1.1 Entrevista institucional con Director de Defensa del Consumidor	151
4.1.1.1 Marco normativo provincial	151
4.1.1.2 Estructura institucional y evolución administrativa	153
4.1.1.3 Recursos y litigiosidad.....	154
4.1.2 Estadística de reclamos de la Provincia de Corrientes del año 2024	156
4.1.2.1 Cantidad de reclamos del año 2024 por rubro	156
4.1.2.2 Cantidad de reclamos del año 2024 por tipo de persona	157
4.1.2.3 Cantidad de reclamos del año 2024 por sexo	158
4.1.2.4 Cantidad de reclamos del año 2024 por lugar geográfico del reclamo.....	158
4.2 Provincia de Chaco	159
4.2.1 Entrevista institucional con Director de Defensa del Consumidor	159
4.2.1.1 Marco normativo provincial	160
4.2.2 Estadísticas de reclamos en la Provincia del Chaco.....	162

4.3 Provincia de Misiones	164
4.3.1 Entrevista institucional con Director de Comercio Interior	164
4.3.1.1 Marco normativo provincial	167
4.3.2 Estadísticas de reclamos en la Provincia del Misiones	168
4.4 Provincia de Formosa	170
4.4.1 Modelo administrativo provincial de protección al consumidor en Formosa	170
4.4.1.1 Entrevista con el Jefe de Mesas de Entradas de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario	170
4.4.1.2 Casos recientes en donde la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario actuó como mediadora	174
4.4.1.3 Marco normativo provincial	175
4.4.2 Publicaciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Formosa	177
4.4.3 Estadísticas institucionales de reclamos en la Provincia de Formosa	178
4.5 Estadísticas generales	180
4.5.1 Inclusión financiera en Argentina: evolución y alcance según datos oficiales al primer semestre de 2025	180
4.5.2 Estadísticas de reclamos financieros en el NEA (2016-2025)	181
4.5.2.1 Distribución etaria de los reclamos financieros en el NEA (2016–2025) ...	182
4.5.2.1.1 Aclaración sobre la categoría “Edad no determinada”	183
4.5.2.2 Tipología de problemas	184
4.5.2.2.1 Errores operativos y contables (44,79%)	184

4.5.2.2.2 Problemas crediticios (26,04%)	185
4.5.2.2.3 Fraudes y seguridad (7,29%).....	185
4.5.2.2.4 Gestión administrativa (21,88%).....	185
4.5.2.3 Entidades involucradas en los reclamos financieros del NEA (2016–2025)	186
4.5.2.4 Acciones solicitadas en los reclamos financieros del NEA (2016–2025)...	187
4.5.2.5 Resolución de los reclamos financieros en el NEA (2016–2025)	189
4.5.2.6 Tiempos de resolución de los reclamos financieros en el NEA (2016–2025)	191
4.6 Cierre del capítulo: articulación territorial, conflictividad financiera y condiciones institucionales para la tutela efectiva.....	192
4.6.1 Contraste normativo y procedimental	192
4.6.2 Conflictividad financiera en el NEA (2016–2025)	192
4.6.3 Hallazgos comunes y desafíos regionales	194
Capítulo 5. Análisis e interpretación de la aplicación de los derechos de usuarios financieros en las relaciones con las entidades bancarias	196
5.1 Configuraciones típicas de afectación a los derechos de los usuarios financieros	197
5.1.1 Principio de publicidad engañosa.....	197
5.1.2 Formación del consentimiento en contextos de vulnerabilidad estructural	199
5.1.3 Daños generados por prácticas abusivas de los agentes de cobranza.....	201
5.1.4 Prácticas de hostigamiento y acoso financiero.....	203

5.2 Jurisprudencia protectoria en entornos financieros y digitales: responsabilidad, trato digno y reparación	205
5.2.1 Plenario “Olivera” (CNAC, 2025) — Justicia gratuita amplia	205
5.2.2 STJ de Formosa (2025) — Competencia provincial y poder de policía	207
5.2.3 “Massin c/ Banco Columbia S.A.” (Chaco, 2024) — Publicidad de sanciones y transparencia.....	208
5.3 Límites y proyecciones de la tutela judicial en entornos bancarios y digitales	210
5.4 Conclusiones del capítulo 5	212
Capítulo 6. Jurisprudencia reciente: consolidación de criterios protectores en relaciones de consumo bancario y digital	214
6.1 Jurisprudencia provincial relevante del año 2020: aplicación efectiva de la Ley 24.240 en Misiones.....	215
6.2 Jurisprudencia 2021: responsabilidad bancaria frente a fraudes digitales y contratación electrónica no consentida.....	217
6.2.1 El caso Campana, Fabiana Lorena c/ Banco BBVA Argentina S.A.....	217
6.2.2 El caso Rimoldi, José Antonio c/ Banco Nación Argentina	219
6.3 Jurisprudencia 2022: responsabilidad por omisión de verificación y falta de respuesta institucional	220
6.4 Jurisprudencia del año 2023: consolidación constitucional y responsabilidad institucional	222
6.4.1 El caso BBVA Banco Francés S.A. c/ Albornoz Pablo Sebastián.....	222
6.4.2 El caso Banco Galicia c/ Varela – Provincia de Salta.....	224

6.5 Jurisprudencia chaqueña y misionera de 2024: poder de policía provincial, trato digno y deber de seguridad en servicios financieros	226
6.5.1 El caso de la Provincia del Chaco, Banco de la Nación Argentina c/ Subsecretaría de Comercio Exterior y Defensa de la Competencia de la Provincia del Chaco s/ Recurso Directo Ley 24.240.....	226
6.5.2 El caso Ozuna Moreira María Haydee c/ Banco Macro S.A. – Provincia de Misiones	228
6.6 Jurisprudencia 2025: fortalecimiento territorial de la protección del usuario financiero en el NEA	231
6.6.1 Jurisprudencia correntina 2025: ejecución de saldo deudor y tutela judicial del microsistema financiero	231
6.6.2 Jurisprudencia chaqueña 2025: cláusulas abusivas contra una jubilada, hipervulnerabilidad y tutela reforzada.....	233
6.6.3 Jurisprudencia correntina 2025: responsabilidad bancaria por phishing y deber de seguridad	236
6.6.4 Jurisprudencia misionera 2025: baja de tarjeta, trato cautivo y deber de respeto a la voluntad del consumidor	238
6.6.5 Jurisprudencia formoseña 2025: validación del procedimiento administrativo y sanción por trato indigno e incumplimiento informativo.....	240
6.7 Fallo plenario “Olivera” (CNAC, 2025): justicia gratuita como garantía estructural en relaciones de consumo financiero.....	242
Capítulo 7. Condiciones jurídicas e institucionales necesarias para la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros en las relaciones con entidades bancarias	249

7.1 Introducción: de la tutela formal a la tutela efectiva	249
7.2 Obstáculos estructurales identificados.....	249
7.2.1 Falta de articulación interinstitucional	250
7.2.2 Barreras procesales y económicas	250
7.2.3 Reticencia institucional de las entidades bancarias	251
7.2.4 Déficit de control sobre cláusulas abusivas.....	251
7.2.5 Vulnerabilidad tecnológica y fraudes digitales	252
7.2.6 Adscripción institucional y eficacia protectoria	252
7.3 Condiciones jurídicas necesarias para la aplicación efectiva de los derechos del usuario financiero	253
7.3.1 Reconocimiento expreso de la hipervulnerabilidad	254
7.3.2 Aplicación uniforme del beneficio de justicia gratuita	254
7.3.3 Tipificación de prácticas abusivas recurrentes	254
7.3.4 Fortalecimiento del deber de seguridad digital	255
7.3.5 Revalorización del daño directo como herramienta de reparación	256
7.3.6 Responsabilidad civil por diseño defectuoso de contratos o aplicaciones	257
7.4 Condiciones institucionales necesarias.....	258
7.4.1 Fortalecimiento del poder de policía provincial.....	258
7.4.2 Creación de registros públicos de sanciones y cláusulas abusivas.....	258
7.4.3 Capacitación obligatoria del personal bancario	259
7.4.4 Protocolos de atención prioritaria para usuarios hipervulnerables.....	260

7.4.5 Articulación interinstitucional efectiva	260
7.4.6 Turnos web y accesibilidad digital	261
7.4.7 Educación financiera territorial: cursos MOOC y liberación de IP	262
7.4.8 Protocolos de respuesta inmediata ante errores.....	262
7.4.9 Reforzar las comunicaciones con el consumidor vía correo electrónico	263
7.4.10 Deficiencias estructurales en la atención al consumidor financiero.....	264
7.5 Propuesta de matriz de implementación territorial.....	264
7.6 Incorporación de estándares internacionales y experiencias comparadas	267
7.6.1 Justificación normativa y estratégica	267
7.6.2 Diagnóstico territorial	267
7.6.3 Experiencias comparadas	268
7.6.4 Propuesta de implementación.....	268
7.7 Conclusión del capítulo 7, sobre la tutela formal a la tutela efectiva	269
Conclusiones finales.....	270
Bibliografía.....	272

Índice de figuras

Figura 1. Diferencia de saldos entre el homebanking y la rd Link. Fuente propia	22
Figura 2. Corrientes: cantidad y porcentaje de reclamos del año 2024 por rubro.....	156
Figura 3. Corrientes: cantidad y porcentaje de reclamos del año 2024 por tipo de persona	157
Figura 4. Corrientes: cantidad y porcentaje de reclamos del año 2024 por sexo	158
Figura 5. Corrientes: cantidad y porcentaje de reclamos del año 2024 por lugar geográfico del reclamo	158
Figura 6. Chaco: porcentaje de reclamos del año 2024 por rubro.....	163
Figura 7. Reclamos bancarios del NEA. Tipos de Problemas. Fuente y proceso propios	182
Figura 8. Reclamos bancarios del NEA. Tipos de Problemas. Fuente y proceso propios	184
Figura 9. Reclamos bancarios del NEA. Entidades involucradas. Fuente y proceso propios	186
Figura 10. Reclamos bancarios del NEA. Acciones solicitadas. Fuente y proceso propios	187
Figura 11. Reclamos bancarios del NEA. Resolución de los reclamos financieros. Fuente y proceso propios	189
Figura 12. Reclamos bancarios del NEA. Tiempos de resolución de los reclamos financieros. Fuente y proceso propios.....	191
Figura 13. - Jurisprudencia estructural en relaciones de consumo financiero: principios reconocidos y valor interpretativo. Fuente propia.....	213
Figura 14. Cuadro comparativo de jurisprudencia reciente en relaciones de consumo financiero (2021-2025).....	247
Figura 15. Matriz de Implementación territorial	257
Figura 16. Propuesta de matriz de implementación territorial	266

Capítulo 1. Introducción

El nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, habilita y especifica nuevas formas de contratación electrónica, enmarcadas dentro del derecho del consumidor, cuyos riesgos deben correr por cuenta de las entidades que implementan, controlan y deben hacer más segura dicha operatoria. Además, la entidad financiera debe atender en forma oportuna y eficiente los reclamos realizados por los usuarios financieros

1.1 Problema de investigación

¿Por qué el ejercicio de los derechos de los usuarios financieros no produce los resultados reclamados por los mismos y siguen existiendo problemas no resueltos por las entidades bancarias? Dado el caso de una registración errónea, como se observa en la Figura 1: ¿Cuál es la solución practicada por el banco? Si el usuario ocupa los fondos disponibles por un monto equivalente a la diferencia de \$80.000 en el saldo del homebanking del 30/10/20: ¿es correcto que el banco cobre intereses por un error del propio banco?

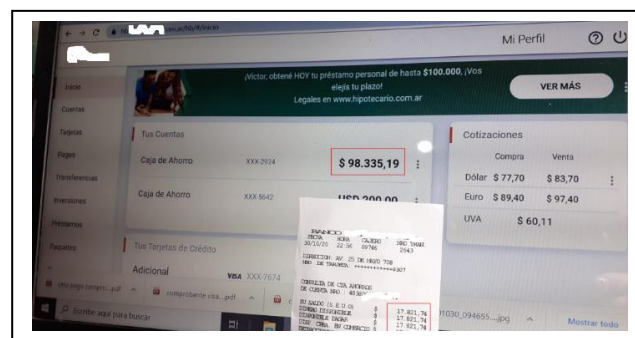


Figura 1. Diferencia de saldos entre el homebanking y la rd Link. Fuente propia

¿Es correcto que el banco automáticamente otorgue un préstamo personal haciendo uso de su posición dominante, para hacer frente al saldo negativo de la caja de ahorros, correspondiente a un crédito no solicitado por el usuario?. El banco, generalmente nunca pierde y “cobra algo” automáticamente, y el usuario financiero, tiene que tomarse el tiempo de ir de

ventanilla en ventanilla, de llenar formularios para hacer reclamos, de hacer correos electrónicos, de hablar con uno y con otro, y tiempo después, en otro mes y a destiempo, el banco reconoce que cometió un error. Esa no es una solución, porque una característica del comercio es la celeridad y seguridad en las operaciones. Las soluciones constituyen movimientos de una relación de consumo en la cual, el consumidor tiene derecho al trato equitativo y digno (Gelli, 2015). Además, se debe exigir a los proveedores de servicios financieros que divulguen la información clave con claridad, en el momento apropiado, antes, durante y después de una transacción (argentina.gob.ar/economia, 2024).

Una pregunta adicional: **¿Son operativas las leyes 24.240¹, de Defensa del Consumidor (en adelante LDC) y sus modificatorias Ley 26.361 de Protección del consumidor, y las disposiciones del Código Civil y comercial de la Nación, en casos de registro erróneo o impreciso, o de información incompleta?**

1.2 Fundamentación

La estructura socioeconómica contemporánea configura al consumo como práctica obligada, condicionada por la publicidad, la moda y el acceso al crédito. Se diseñan métodos de comercialización cada vez más agresivos y se incita al crédito y al endeudamiento. Y se advierten pautas de comportamiento y reglas de consumo que afectan la libertad de elección y la racionalidad de las decisiones, existiendo empresas que actúan profesionalmente y consumidores que no son expertos, en los que la distancia económica y cognoscitiva que existe en el mundo real se mantiene en el mundo virtual. Se puede afirmar que no sólo se mantiene, sino que ese profundiza.

¹ Infoleg, 1993, “Ley 24240, de Defensa del consumidor”, en [https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/norma.htm#:~:text=Queda%20prohibida%20la%20realizaci%C3%B3n%20de,dicho%20cargo%20no%20se%20efectivice.](https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/norma.htm#:~:text=Queda%20prohibida%20la%20realizaci%C3%B3n%20de,dicho%20cargo%20no%20se%20efectivice.;); [Última Consulta: 26/06/2023]

Debe tenerse en cuenta también que la tecnología es cada vez más compleja en su diseño, pero se presenta de modo simplificado frente al usuario, ocultando de este modo una gran cantidad de aspectos que permanecen en la esfera de control del proveedor. Puede afirmarse que la tecnología incrementa la vulnerabilidad de los consumidores, instaurado en un trato no familiar.

El comercio masivo y uso intensivo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, trae nuevos riesgos tanto a consumidores como a los bancos, al haber mayor cantidad de usuarios financieros, más servicios electrónicos, más aplicativos, más información que se mueve hacia los bancos y desde los bancos hacia afuera. Estos aspectos materializan una desigualdad estructural entre los diferentes integrantes de la relación de consumo, que afecta toda decisión que se tome en el mercado, y que el derecho considera como merecedor de tutela.

María Angélica Gelli señala que el trato digno y equitativo es un principio rector del derecho del consumidor, consagrado en el artículo 8 bis de la Ley 24.240 (Gelli, 2015). Este principio exige que los proveedores de bienes y servicios, incluyendo entidades bancarias, respeten la integridad moral del consumidor, evitando prácticas humillantes, discriminatorias o abusivas. En el contexto financiero, esto implica:

- No imponer trámites excesivos o dilatorios para resolver errores.
- No trasladar al usuario las consecuencias de fallas operativas del banco.
- Garantizar canales de reclamo accesibles, eficaces y respetuosos.

Gelli subraya que el trato digno no es solo una exigencia ética, sino una obligación jurídica, que puede dar lugar a sanciones si se vulnera.

Lorenzetti analiza cómo la masificación del consumo, la estandarización de los contratos y la complejidad técnica de los servicios, y en especial, los servicios financieros, generan una asimetría estructural entre proveedor y consumidor (R. L. Lorenzetti, 2019). Sostiene que:

- El consumidor se encuentra en una posición de debilidad jurídica, no solo económica, sino también informativa y procesal.
- La intervención del derecho debe ser activa, mediante normas protectorias, procesos abreviados, y sanciones ejemplares como la multa civil.
- Esta vulnerabilidad justifica la existencia de un régimen especial, que incluye beneficios como la justicia gratuita y la inversión de la carga probatoria.

Joseph Stiglitz, Premio Nobel de Economía, analiza cómo la asimetría informativa distorsiona el funcionamiento de los mercados, especialmente en el sector financiero. En su obra “El malestar en la globalización” (Stiglitz, 2002), sostiene que:

- Las entidades financieras poseen información técnica, jurídica y operativa que el usuario no puede igualar.
- Esta desigualdad permite prácticas como la imposición de cláusulas abusivas, productos innecesarios o créditos no solicitados.
- La falta de transparencia y la complejidad de los contratos impiden decisiones racionales por parte del consumidor.
- Stiglitz propone regulaciones más estrictas y mecanismos de divulgación claros para corregir estas fallas estructurales.

Por todo lo expuesto, resulta imperioso abordar el problema desde una perspectiva jurídica integral, que contemple la tutela efectiva del usuario financiero como consumidor

vulnerable, frente a prácticas bancarias que desvirtúan el equilibrio contractual y lesionan derechos fundamentales.

1.3 Objetivos: general y específicos

1.3.1 Objetivo General

Caracterizar y analizar los obstáculos que existen en el ejercicio de los derechos de los usuarios financieros, referidas a las leyes 24.240 y sus modificatorias, juntamente con las normativas del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN en adelante) y del Banco Central de la República Argentina (BCRA en adelante), haciendo un abordaje integral de las normas en juego, y propiciar la aplicación efectiva de dichos derechos en el NEA.

1.3.1 Objetivos Específicos

Analizar e interpretar la aplicación de los derechos de usuarios financieros en las relaciones con entidades bancarias, referidas a las leyes 24.240, y sus modificatorias, juntamente con el CCyCN y las normativas del BCRA y normas concordantes.

Caracterizar los problemas y obstáculos que existen, e identificar cómo se operativizan los reclamos de usuarios financieros en las Provincias del NEA.

Revisión de la jurisprudencia y distintos trabajos de la doctrina nacional.

Determinar las condiciones jurídicas necesarias para la aplicación efectiva de los derechos de usuarios financieros en las relaciones con entidades bancarias, y eliminar los obstáculos y problemas encontrados.

1.4 Hipótesis

El ejercicio no efectivo de los derechos de los usuarios financieros del NEA, se relaciona con la opacidad jurídica de las entidades financieras dadas por una información incompleta, por el tratamiento inoportuno de sus reclamos y por el incumplimiento de normativas generales y específicas.

1.4.1 Aclaración metodológica sobre la hipótesis

La hipótesis de esta tesis no cuestiona la solidez del sistema normativo argentino en materia de protección del consumidor financiero. Por el contrario, parte de reconocer su robustez constitucional, legal y reglamentaria, tal como también lo reconoce el Anteproyecto del Código de Defensa del Consumidor (2024). La ineffectividad detectada en el NEA no es estructural ni normativa, sino operativa, y se manifiesta en la experiencia concreta del usuario financiero a través de prácticas bancarias, deficiencias en la gestión de reclamos y vacíos de articulación interinstitucional. De este modo, la hipótesis se refiere a la brecha entre la tutela formal y la tutela efectiva, sin implicar un juicio negativo sobre el sistema en sí, sino sobre su aplicación territorial y su funcionamiento cotidiano.

1.5 Metodología

Se empleará un enfoque sistémico, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, El objetivo de abordar integralmente los obstáculos que enfrentan los usuarios financieros en el noreste argentino.:

Se aplicarán las siguientes estrategias metodológicas:

- Procesamiento de opiniones institucionales.: utilizar el método sistémico. para procesar la opinión de los responsables de las Secretarías de Defensa del Consumidor las provincias de Corrientes, Chaco, Misiones y Formosa.

- Encuestas a usuarios financieros: diseñar un instrumento de recolección de datos para evaluar el nivel de bancarización, la cantidad y tipo de productos financieros utilizados, la frecuencia y naturaleza, los errores operativos, la calidad del trato recibido, el tiempo de resolución de reclamos, y la proporcionalidad entre el monto del error y la solución ofrecida.
- Análisis doctrinal y jurisprudencial: realizar una revisión crítica de los principales fallos judiciales, resoluciones administrativas y aportes doctrinarios vinculados a la protección de usuarios financieros.
- Consulta bibliográfica y documental: buscar artículos académicos y conferencias en Internet; consultar de libros electrónicos y fuentes oficiales, tanto en formato físico como digital, para sustentar el marco teórico y normativo.
- Clasificación conceptual: aplicar un método de categorización de conceptos y problemas que permite identificar patrones recurrentes en las relaciones entre usuarios y entidades bancarias.
- Justificación valorativo-axiológica: proponer un análisis crítico de la regulación vigente, evaluando su eficacia normativa y su adecuación a principios constitucionales y convencionales, a partir de la síntesis de problemas detectados en la praxis financiera del NEA.

Esta metodología permitirá contrastar la normativa vigente con la realidad operativa de los usuarios financieros y formular propuestas jurídicas orientadas a garantizar la tutela efectiva de sus derechos.

Capítulo 2. Marco teórico y doctrinario

2.1 El consumidor y la relación de consumo

2.1.1 El consumidor

Normativamente, la tutela de los débiles jurídicos se fue moldeando desde hace casi 30 años con la sanción de la original, la ley 24240, en el año 1993, un año después, con la incorporación en la cúspide de nuestro sistema legal, el artículo 42. En el año 2008, con la reforma introducida a la mencionada ley 24.240 por la ley 26.361 y en el año 2015 con la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial, ley 26.994, que incorpora en su seno a la figura.

Tanto el Art.1 de la Ley 24.240 de “Defensa del Consumidor”, como la Ley 26.361 de “Protección del Consumidor” entiende por consumidor o usuario a “toda persona física o jurídica que adquiera o utilice bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar”. El art.1092 del CCyCN, rescata este texto: *“Relación de consumo. Consumidor. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”*.

El artículo 1093 del CCyCN define al contrato de consumo: *“Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe*

profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social”.

Es fundamental, para que exista una relación de consumo, que el consumidor no reinserte en el mercado el bien o servicio adquirido. Así, por ejemplo, no se configura relación de consumo cuando una empresa constructora compra cerámicos para revenderlos o instalarlos en una propiedad comercializada, pero sí cuando los utiliza en su actividad sin integrarlos al circuito mercantil ni constituir parte de su expertise profesional.

Lo importante de determinar si estamos, o no, ante una relación de consumo es que bajo su ámbito sucede la protección a los usuarios (Tambussi C., 2023), tanto en materia de derechos especializados en favor del consumidor, que son detallados en la constitución nacional y las leyes, como en materia de acceso a la sede administrativa o a la justicia en condiciones procesales especiales, en cuanto a que:

- No es necesario que ya haya existido un caso concreto, pues basta que los intereses y derechos de los usuarios se encuentren amenazados.
- Los consumidores gozan del beneficio de justicia gratuita, que es asimilable al beneficio de litigar sin gastos, conforme al art.53 de la LDC 24240: “...*las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley gozarán del beneficio de justicia gratuita*”.
- Se aplica al proceso más abreviado de la jurisdicción.
- Los proveedores deben acompañar al juicio todos los elementos que obren en su poder a fin de solucionar la controversia.
- Y de solicitarlo el consumidor al presentar la demanda, el juez, evaluando los antecedentes del caso, la posición del proveedor en el mercado, los beneficios

obtenidos, el daño al consumidor, y otras cuestiones como afectación extendida a un conjunto de usuarios, puede aplicarle al proveedor una sanción pecuniaria denominada “multa civil”, que integra la condena y debe ser pagada a favor del consumidor.

2.1.2 Tipos de consumidores

El Dr. Sánchez Mariño señala que el ordenamiento jurídico argentino contempla diversas figuras comprendidas dentro del concepto amplio de consumidor, conforme a la evolución normativa y doctrinal del derecho de consumo (Sánchez Mariño et al., 2020).

a) **Consumidor o usuario directo:** se considera como tal a las personas físicas o jurídicas que acceden o utilizan bienes o servicios, ya sea de forma gratuita u onerosa, en calidad de destinatarios finales, para su propio beneficio o el de su entorno familiar o social. Esta definición se encuentra receptada en el artículo 1° de la LDC y en el artículo 1096 del CCyCN.

b) **Consumidor o usuario equiparado:** con el propósito de garantizar una protección integral en el ámbito de las relaciones de consumo, el legislador ha ampliado el alcance subjetivo del concepto de consumidor, incluyendo a quienes, sin haber sido parte directa del vínculo contractual, resultan beneficiarios o usuarios de bienes o servicios como consecuencia o en ocasión de dicha relación. Esta extensión se encuentra prevista en el segundo párrafo del artículo 1° de la LDC y en el segundo párrafo del artículo 1092 del CCyCN.

Dentro de esta noción se incluye al usuario, que es “...quien usa sin contratar, pudiendo ser un invitado a un familiar o un tercero ...”(Wajntraub J., 2010).

En este marco, Lorenzetti propone una interpretación amplia del consumidor equiparado, incluyendo a la persona afectada por un producto o servicio defectuoso, así como

a quien se ve expuesto a prácticas comerciales abusivas. Señala que el consumidor puede estar en contacto con publicidad engañosa, ofertas condicionadas, situaciones monopólicas, discriminación o falta de información, y agrega como sujetos protegidos al cesionario y al tercero beneficiario(Lorenzetti R.L., 2016).

Resulta relevante aquí la expresión “en ocasión de una relación de consumo”, utilizada por el legislador, que debe ser comprendida como una fórmula que permite iluminar las distintas categorías de sujetos alcanzados por la tutela consumeril.

Pizarro y Vallespinos explican que esta noción debe entenderse como una vinculación razonable entre el contrato de consumo y la adquisición o utilización del bien o servicio como destinatario final, todo ello enmarcado en una relación de causalidad entre ambos extremos(Pizarro R. & Vallespinos C., 2019).

En igual sentido, Leiva Fernández utiliza indistintamente las denominaciones de consumidor indirecto, fáctico, equiparado o usuario, ejemplificando con casos como el del damnificado por un producto defectuoso, el pasajero transportado, el conductor autorizado de un vehículo asegurado, o el beneficiario de un seguro de vida(Leiva Fernández L., 2017).

c) **Consumidor o usuario expuesto:** la reforma introducida por la Ley 26.361 al artículo 1° de la LDC incorporó la figura del consumidor expuesto, definida como “aquel que de cualquier modo se encuentre expuesto a una relación de consumo”, también conocida en doctrina como bystander.

Nicolau destaca como ejemplo paradigmático el caso en que se atribuyó responsabilidad objetiva a los organizadores de un espectáculo público por los daños sufridos por personas ubicadas en las inmediaciones del estadio, en virtud de la previsibilidad del riesgo y la conexión inmediata con la actividad organizada. La Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el fallo

“Mosca Hugo A. c/Provincia de Buenos Aires y otros”, sostuvo que el organizador responde por hechos directamente vinculados a su accionar y previsibles al momento de la organización, excluyendo aquellos daños que resulten de conexiones mediatas o ajenas al ámbito de control del organizador(Nicolau N., 2012).

En el desarrollo reciente del derecho de consumo, ha cobrado relevancia la figura del **consumidor hipervulnerable**, como categoría emergente que busca profundizar la tutela jurídica frente a situaciones de especial fragilidad. En un estudio detallado, Baroncelli y Danuzzo, analizan el concepto de vulnerabilidad en el sistema protectorio, señalando que en las relaciones de consumo la desigualdad entre consumidores y proveedores es de carácter estructural, derivada de factores sociológicos y no meramente individuales. Esta perspectiva propone superar la noción de igualdad formal para avanzar hacia una igualdad sustancial, entendida como trato equitativo en condiciones equivalentes(Barocelli S. & Danuzzo R., 2019).

Estos autores distinguen entre la vulnerabilidad estructural, inherente a toda relación de consumo y fundamento del sistema protector, y la vulnerabilidad concreta, que se manifiesta en función de circunstancias personales o contextuales del sujeto. Así, a la condición estructural de consumidor se le adicionan factores como la edad, el estado psicofísico, el género, la situación socioeconómica o cultural, entre otros elementos que pueden ser permanentes o transitorios, y que agravan la posición de debilidad frente al proveedor.

Si bien el derecho positivo vigente aún no reconoce expresamente esta categoría diferenciada de consumidores particularmente desprotegidos, resulta necesario considerar tales situaciones desde una perspectiva socio jurídica, que atienda a las condiciones individuales y contextuales del sujeto. En este sentido, el anteproyecto de reforma de la Ley de Defensa del Consumidor contempla expresamente esta figura bajo diversas denominaciones: “subconsumidores”, “infra-consumidores”, “consumidores especialmente frágiles” o

“consumidores hipervulnerables”, reconociendo así la necesidad de una tutela reforzada para quienes se encuentran en una posición de especial vulnerabilidad dentro del mercado de consumo

Asimismo, el usuario del servicio bancario, ya sea una persona humana o una entidad social, accede a los productos financieros en calidad de destinatario final, orientando su utilización al interés propio o al de su entorno institucional o comunitario. No se presume que dicho usuario contrate créditos u otros servicios complementarios con fines de intermediación, especulación o reventa. Incluso cuando se trata de una empresa, la contratación de servicios financieros —como líneas de crédito, cuentas corrientes o tarjetas corporativas— se realiza en función de sus necesidades operativas o estratégicas, y siempre en beneficio directo de su estructura organizativa o grupo económico, sin desvirtuar la finalidad del vínculo bancario como relación de consumo.

2.1.3 Relación de consumo

La razón de ser de la tutela especial a favor de los consumidores y usuarios y la relación de consumo se debe a que éstos son los débiles jurídicos, los inexpertos, los profanos porque carecen de la experiencia del proveedor o los que tienen debilidad cognitiva en la materia, a lo que se debe agregar que tienen debilidad probatoria, como también la tienen a lo que hace a lo operativo. Esto se debe a que el proveedor, en su posición dominante, fija unilateralmente las condiciones de la relación de consumo: precios, modalidades de venta, horarios de atención, entre otros aspectos.

En este contexto, resulta importante que al vínculo jurídico se los pueda encuadrar como relación de consumo, ya que es en él donde sucede la tutela de los derechos de los usuarios y consumidores.

Para acreditar la existencia de una relación de consumo, el consumidor deberá acompañar documento de venta, remito, tickets, facturas u otro documento y clarifique que adquirió, utilizó una cosa a un servicio de un proveedor para consumo final, entendiendo que el margen de análisis de los elementos probatorios debería ser amplio que cogiéndose también indicios como llamadas telefónicas, filmaciones, mensajes de WhatsApp, informes periciales contables, información del órgano fiscal, etcétera, y que no debe reducirse a la presentación en autos de facturas o tickets de venta, ya que ésta no es siempre dada por los proveedores a los usuarios.

Ha quedado claro que, dentro de una relación de consumo que es donde se protege a los usuarios y consumidores, y se ha identificado estos, por lo que nos queda inmiscuirnos en quiénes son los proveedores en el marco de esa relación.

Los proveedores, en los términos del derecho del consumidor son las personas que elaboran y/o distribuyen y/o comercializan bienes y servicios, y se los venden a un consumidor o usuario, que lo utiliza como consumidor final, es decir, sin reinsertarlo en el mercado.

Esta definición preliminar es genérica y a partir de ahí hay que determinar qué tipo de personas pueden ser consideradas proveedores, como también si el ejercicio de la actividad que da lugar a la relación de consumo es habitual u ocasional, si quienes ejercen actividad profesional están alcanzados, como también si la prestación o la provisión deben tener, o no, fin de lucro.

Resulta necesario pueden ser identificados en forma precisa por:

El carácter de la persona. Tanto las personas públicas, estatales o no estatales, como las personas de Derecho privado pueden ser consideradas proveedores en los términos del artículo 42 de la constitución nacional. Y ello sucede cuando proveen bienes y/o servicios en el

marco de una relación de consumo. Por personas públicas se entienden las que han sido creadas por disposición estatal, siendo las estatales las que cuentan con patrimonios que pertenecen al Estado.

El tipo de su persona. Si bien el principio es que las personas jurídicas son proveedoras, nada impide ni excluye que lo sean tanto las personas humanas cuando ejercen la actividad de prestadoras de servicios, y/o proveedoras de bienes.

La continuidad en la prestación. La norma habla de proveedores profesionales y ocasionales. Debe distinguirse en la redacción del artículo 2 de la ley 24240, en lo que establece el artículo 1093 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Ello, así pues, mientras en mentado artículo 2 se refiere a que proveedores la persona que desarrolla la actividad de manera profesional a un ocasionalmente el citado artículo 1093 determina que: “*contrato de consumo, es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente....*”

La diferencia sustancial, pues mientras en la primera redacción de la ley 24240 apunta que la persona que actúa profesionalmente en el marco de una actividad que resulte de su *expertise* será proveedora, sin perjuicio de que despliegue tal actividad en forma habitual u ocasional, la segunda se refiere al profesional y al ocasional por separado, dándoles categorías distintas a ambos.

Mientras el artículo 2 de la Ley 24.240: “*Es la persona física o jurídica en naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción...*”, adopta una redacción inclusiva, considerando proveedor a quien actúe profesionalmente, aun ocasionalmente, el artículo 1093 del CCyCN distingue entre ambos, al utilizar la conjunción ‘u’, lo que sugiere categorías separadas (Tambussi C.E., 2023).

Es decir, la redacción del código Civil y Comercial apuntaría a incluir al vendedor ocasional como parte proveedora en el marco de un contrato de consumo, por lo que quedarían incluidos los habituales, es decir, lo que hacen de la actividad un medio de vida como quienes lo hacen ocasionalmente. Vale decir, que, si es un proveedor ocasional, la normativa igual le protege al consumidor, ya que el proveedor tiene una superioridad cognitiva con relación al consumidor.

El título de la adquisición. Las comercializaciones que dan nacimiento a una relación de consumo pueden ser a título oneroso, pero también las hay de título gratuito, como por ejemplo la persona que distribuye muestras gratis actúa como proveedora, como también quien brinda un servicio de esa misma manera, por ejemplo, el de estacionamiento vehicular, o guardado de bienes en lockers, etc.

La naturaleza profesional de su título. En este marco, es necesario remarcar que la ley 24240 excluye de su aplicación a los profesionales universitarios matriculados, del carácter de proveedores. La excusa para ello, parece ser que tienen ya un régimen de disciplina propio en el marco de la norma estatutaria que regula la profesión y, consecuentemente, su matriculación.

En síntesis:

- La relación de consumo es el ámbito jurídico donde se activa la protección del consumidor.
- Excede al contrato de consumo, abarcando situaciones conexas o derivadas.
- El consumidor puede ser persona física o jurídica, adquirente a título gratuito u oneroso.
- El proveedor puede ser público o privado, humano o jurídico, y actuar de forma habitual u ocasional

2.1.4 La confianza que deposita el consumidor en el proveedor

La confianza es un elemento estructural en las relaciones jurídicas de consumo. No se trata de una noción meramente subjetiva o emocional, sino de un principio jurídico que incide en la formación, interpretación y ejecución del contrato de consumo. En este apartado se abordará su relevancia desde una perspectiva normativa, doctrinaria y jurisprudencial.

2.1.4.1 Factores que generan confianza en el proveedor

- El consumidor se vincula con el proveedor por múltiples razones, entre ellas:
- La cercanía geográfica del comercio.
- El precio del producto o servicio.
- La reputación del proveedor en el mercado.
- La imagen, marca, figura o mensaje que se asocia al bien o servicio.

La confianza se construye mediante estrategias de marketing, publicidad, posicionamiento y fidelización. El proveedor busca captar al consumidor y convertirlo en cliente recurrente, apelando a su percepción de seguridad, calidad y prestigio.

2.1.4.2 La confianza como principio jurídico

La doctrina ha reconocido que la confianza constituye un principio general del derecho privado patrimonial *“como la forma de proteger las legítimas expectativas generadas por la apariencia surgida de las declaraciones, los comportamientos y las prácticas negociales de nuestros interlocutores”*. Zentner afirman que:

“La confianza ha tomado un valor relevante y se ha transformado en un principio general del derecho porque recorre transversalmente innumerables relaciones jurídicas delineando deberes específicos de conducta”.

Este principio protege las legítimas expectativas generadas por las declaraciones, comportamientos y prácticas negociales del proveedor. En este sentido, se ha sostenido que:

“Hoy podemos hablar de un concepto de reemplazo de obligaciones por expectativas, es decir, cuando la empresa genera determinadas expectativas, esas expectativas deben ser cumplidas, y no solo las que emergen estáticamente del contrato”(Zentner et al., 2020).

2.1.4.3 La confianza como factor de atribución de responsabilidad

La confianza no solo incide en la formación del contrato, sino que puede operar como factor autónomo de atribución de responsabilidad. En el caso “Tuele de Pinotti, Bárbara Lina c/ Soda Profesional S.A. y otro s/ Daños y Perjuicios”, se sostuvo que:

- El artículo 40 de la Ley 24.240 contempla la responsabilidad de quien pone su marca en el producto, sin exigir que sea el fabricante.
- Si se garantiza la calidad en el mercado mediante sellos o licencias, corresponde que el proveedor responda por los daños derivados del riesgo del producto.
- La generación de confianza constituye un factor de atribución de responsabilidad.

Este criterio se vincula con el principio de buena fe y con el deber de diligencia del proveedor, quien debe honrar las expectativas legítimas que ha generado en el consumidor.

2.1.4.4 La confianza y la vulnerabilidad del consumidor

El consumidor es considerado el sujeto débil de la relación jurídica de consumo, no solo por su menor capacidad económica, sino también por su debilidad cognitiva, técnica y probatoria. Por ello, se vincula con el proveedor en función de:

- Su posición en el mercado.

- Su credibilidad.
- La influencia de terceros que actúan como “proveedores aparentes” o “influenciadores”.

Lowenrosen (en Tambussi C.E., 2023) advierte que estos actores difunden mensajes sobre las supuestas bondades del proveedor, induciendo al consumidor a celebrar el contrato.

2.1.4.5 El deber de buena fe y diligencia del proveedor

La confianza depositada por el consumidor impone al proveedor un deber reforzado de buena fe y diligencia. (Rusconi, 2013) sostiene que este deber implica:

- Informar conforme a derecho sobre la naturaleza, alcances y efectos de la relación de consumo.
- Garantizar trato digno y no discriminatorio.
- Proteger la seguridad del consumidor, entendida como obligación de resultado.
- Educar al consumidor sobre sus derechos.
- Respetar la vida y la salud del consumidor como bienes jurídicos superiores.

El incumplimiento de estos deberes constituye una traición a la confianza depositada por el consumidor, y puede dar lugar a responsabilidad civil, administrativa o de otro tipo.

2.2 – Derecho del consumidor

La definición de consumidor parte de la objetivación hecha por el legislador de un modelo de debilidad al cual se pretende dar tutela con base en ciertos recursos normativos, y se enmarcan en un sistema de protección que tiene sus propios principios, sus fuentes, aplicaciones

particularizadas y soluciones específicas. La debilidad del usuario se funda, entre otras razones en su situación de profano frente al proveedor, que consecuentemente es el experto de la relación. Esto amerita que se articulen efectivos mecanismos eficientes que tiendan a minimizar la diferencia de peso específico entre las partes, a limitar esa desigualdad presupuesta (Lowenrosen, 2010).

2.2.1 – Sistema legal de consumo

2.2.1.1 Axiología y principios rectores del nuevo Código Civil y Comercial

El análisis debe situarse a partir de la sanción del Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26.994, vigente desde agosto de 2015. Este nuevo cuerpo normativo se erige sobre una axiología definida, sustentada en principios rectores que los propios codificadores han explicitado. Entre ellos, merecen especial atención la constitucionalización del Derecho Privado, la consagración de la verdadera ética de los vulnerables en clave de igualdad real y no abstracta, y la construcción del nuevo ordenamiento en base a un paradigma no discriminatorio.

Estos fundamentos constituyen el eje de los objetivos que la ley persigue como proyecto jurídico-social, en el cual el ordenamiento deja de ser una estructura impersonal para convertirse en una herramienta activa de protección. En este marco, se instruye a los jueces a aplicar la normativa con perspectiva de tutela del sujeto más débil, reconociendo las asimetrías propias de la sociedad posmoderna, donde el poder real ya no reside exclusivamente en el Estado, sino en conglomerados empresariales transnacionales, muchos de los cuales superan en producto bruto interno a numerosos países.

El artículo 1 del Código, ubicado en el Título Preliminar, Capítulo 1 “Derecho”, establece: *“Fuentes y aplicación. Los casos que este Código rige deben ser resueltos según las leyes que resulten aplicables conforme con la Constitución Nacional y los tratados de derechos*

humanos en los que la República Argentina sea parte. A tal efecto, se tendrá en cuenta la finalidad de la norma. Los usos, prácticas y costumbres son vinculantes cuando las leyes o los interesados se refieren a ellos, o en situaciones no arregladas legalmente, siempre que no sean contrarios a derecho”.

Este artículo consagra no solo la constitucionalización, sino también la convencionalización del derecho privado, estableciendo que toda norma infraconstitucional debe ajustarse al texto y espíritu de la Constitución Nacional y los tratados internacionales de derechos humanos. En consecuencia, el nuevo sistema jurídico exige abandonar el esquema tradicional de jerarquías normativas basado en la especialidad, temporalidad o rango, para avanzar hacia una coordinación funcional entre fuentes. Se impone una lógica de diálogo normativo, donde prevalece la armonización y la coherencia sistémica.

Esta visión, denominada por la doctrina como “coherencia derivada o restaurada” (Gherzi C. et al., 2020), busca evitar antinomias y promover una eficiencia interpretativa que responda a la complejidad del derecho contemporáneo.

En este contexto, resulta especialmente pertinente incorporar el pensamiento de Erik Jayme, quien ha reflexionado sobre los desafíos del Derecho en los denominados “tiempos de pluralidad”. Jayme propone abandonar el monismo jurídico y adoptar una metodología de diálogo de fuentes, en la cual el juez no aplica mecánicamente una norma, sino que pondera su adecuación al caso concreto, considerando la identidad cultural del sujeto, la función social del derecho y la efectividad de la tutela jurídica (Jayme E., 1995).

Esta perspectiva se alinea con la lógica del nuevo Código Civil y Comercial argentino, que promueve una interpretación integradora, funcional y orientada a la justicia

material, especialmente en contextos de asimetría estructural, como ocurre en las relaciones de consumo. El sistema legal de defensa del consumidor se inscribe así en una racionalidad pluralista, donde el derecho se concibe como un orden abierto al diálogo con otras fuentes, con los derechos humanos, con la realidad social y con las necesidades concretas de los sujetos vulnerables.

En palabras de Jayme, se trata de un Derecho Internacional Privado interpersonal, centrado en las personas más que en los Estados, lo cual resulta plenamente aplicable al derecho del consumo, donde el consumidor aparece como sujeto débil frente a estructuras empresariales globales. En este marco, las cláusulas generales de una ley pueden operar como instrumentos subsidiarios o complementarios en la resolución de casos regidos por otras normas, y el juez debe “elegir” entre ellas conforme a principios como el *favor debilis*, expresamente consagrado por los codificadores.

Este enfoque exige que el juez abandone la lógica de rangos normativos y se centre en la finalidad jurídica. Si el propósito del ordenamiento es proteger al sujeto vulnerable, como lo indican los fundamentos del Código, entonces la norma aplicable será aquella ley, decreto o reglamento que mejor se adecue a la tutela constitucional y convencional del afectado. Desde la entrada en vigor del nuevo régimen legal, el análisis normativo se ha enriquecido notablemente: ya no se trata de realizar un “test de exclusión” de normas, sino un test de convencionalidad, seleccionando aquella disposición que se ajuste al principio pro homine y que garantice la protección efectiva del débil jurídico, sin importar su ubicación en la pirámide normativa.

2.2.1.2 Principio de información clara

El sistema de protección al consumidor se sustenta en principios rectores que orientan la interpretación y aplicación de las normas. Entre ellos, destaca el principio de información clara, consagrado en el artículo 1095 del CCyCN y en el artículo 4 de la Ley 24.240.

El artículo 1095 CCyCN establece: *“El proveedor debe suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada, con lenguaje accesible, toda la información relacionada con las características esenciales del bien o servicio que provee, y las condiciones de su comercialización”*.

El artículo 4 de la Ley 24.240 expresa lo mismo. Ambos preceptos imponen al proveedor el deber de suministrar al consumidor información cierta, detallada, comprensible y gratuita sobre las características esenciales del bien o servicio, así como sobre las condiciones de su comercialización.

Esta obligación se extiende a todos los momentos de la relación de consumo (previos, durante y posteriores al contrato) y constituye un presupuesto de validez del consentimiento. En el ámbito bancario y electrónico, este principio cobra especial relevancia, dado que el consumidor suele enfrentarse a cláusulas técnicas, interfaces digitales complejas y procesos automatizados que dificultan la comprensión real del vínculo jurídico.

2.2.1.3 Principio de equilibrio contractual

Por su parte, el principio de equilibrio contractual, consagrado en el artículo 988 del CCyCN y en el artículo 37 de la LDC, prohíbe las cláusulas que generen un desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor.

El artículo 988 establece: *“En los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas, se tienen por no convenidas:*

- *las cláusulas que desnaturalizan las obligaciones del predisponente;*
- *las que importan renuncia o restricción de los derechos del adherente;*
- *las que amplían los derechos del predisponente;*
- *las que por su contenido, redacción o presentación, no son razonablemente previsibles.”*

Este principio busca evitar abusos derivados de la posición dominante del proveedor, especialmente en contratos por adhesión, donde el contenido es predispuesto unilateralmente. La ley presume como abusivas aquellas cláusulas que limiten derechos del consumidor, impongan obligaciones desproporcionadas o restrinjan el acceso a la justicia.

2.2.1.4 Integración sistemática de los principios protectores

Ambos principios deben ser interpretados en conjunto con el principio de buena fe (art. 9 CCyCN) y el principio protectorio in dubio pro consumidor (art. 3 LDC y art. 1094 CCyCN), conformando un sistema axiológico orientado a la tutela efectiva del sujeto vulnerable.

En este marco, el juez debe ponderar no solo la literalidad de las cláusulas, sino también su impacto real en la posición del consumidor, su comprensión efectiva y la equidad del vínculo contractual. Estos principios constituyen uno de los cambios estructurales más significativos introducidos por el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, y resultan

esenciales para garantizar la protección efectiva de los usuarios financieros en contextos de contratación bancaria y digital.

Estos principios, junto con el diálogo de fuentes y la protección constitucional, conforman el núcleo del sistema legal de consumo, cuya aplicación concreta se analiza en los apartados siguientes

2.2.2 El diálogo de fuentes impuesto por la ley 24.240 y el CCyCN

La interacción entre distintas fuentes jurídicas no constituye una novedad en el ámbito del derecho del consumidor. El artículo 3 de la Ley 24.240 establece expresamente que sus disposiciones se articulan con las normas generales y especiales que regulan las relaciones de consumo, incluyendo —entre otras— la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley 22.802 de Lealtad Comercial, o aquellas que eventualmente las sustituyan. Asimismo, dispone que, *“En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley, prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones, sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado, asimismo, por otra normativa específica”*

Este mandato legal impone una aplicación conjunta de las normas sectoriales, como por ejemplo, las que regulan telecomunicaciones, medicina prepaga o seguros, con las disposiciones de la Ley 24.240, siempre que la relación jurídica encuadre dentro del concepto de consumo. A esta directiva se suma la previsión contenida en el artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación, bajo el título “Interpretación y prelación normativa”, que establece: *“... En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor”*.

Entre los principios se destaca el protectorio “*in dubio pro consumidor*”, como regla de interpretación del Derecho, y determina que cuando una norma, general o particular, puede llevar a dos o más posibles interpretaciones, el intérprete debe privilegiar aquella fuese más favorable al consumidor en el caso concreto y también resulta aplicable a la duda del juzgador en la valoración de las pruebas aportadas por las partes en el procedimiento o respecto a la subsunción de un hecho en la norma. El principio *in dubio “pro consumatore”* es, en rigor, una aplicación singular del principio “*favor debilis*” antes reseñado; en efecto, de características similares a sus pares “*in dubio pro operario*” del derecho laboral, e “*in dubio pro reo*” del derecho penal, el “*in dubio pro consumatore*” deriva de la posición desventajosa que se atribuye al consumidor o usuario respecto de sus proveedores y reposa, en esencia, en la pauta según la cual, en caso de presentarse dudas en la inteligencia de una norma, ésta debe interpretarse del modo más favorable al consumidor (SAIJ. Sistema Argentino de Información Jurídica, 2023).

Este nuevo paradigma normativo exige al juez resolver los casos conforme a aquellas normas que mejor se ajusten a los principios constitucionales y convencionales, priorizando la tutela efectiva del sujeto vulnerable, sin atender estrictamente al rango, especialidad o antigüedad de la norma, siempre bajo el tamiz del orden público consagrado por la Ley 24.240.

En contraste con el modelo tradicional de jerarquía normativa piramidal, el sistema actual propone una estructura en red, caracterizada por múltiples nodos de interrelación normativa. Este diseño abierto, dinámico y adaptable permite que el derecho se fundamente en valores contemporáneos como la creatividad, la flexibilidad, el pluralismo y el aprendizaje constante.

En el ámbito específico del derecho del consumidor, este enfoque se ve reforzado por el principio “*in dubio pro consumidor*”, consagrado en el artículo 3 de la Ley 24.240, el cual ha sido reconocido como principio general del derecho nacional. Tal como lo señala Varizat, los principios jurídicos constituyen directrices generales, comparables a normas abiertas, que sustentan el ordenamiento jurídico (Varizat A., 2012). Su aplicación requiere un razonamiento interpretativo que permita cerrar su indeterminación y concretarlos en el caso particular.

En este sentido, el sistema de protección del consumidor se complementa con todas aquellas resoluciones, disposiciones y comunicaciones emitidas por organismos como el Banco Central de la República Argentina (BCRA), siempre que contribuyan a garantizar los derechos del consumidor en el marco de relaciones de consumo

2.2.3 La protección constitucional a los consumidores

El derecho del consumidor tiene raigambre constitucional y de orden público. El art.42 de la Constitución Nacional, reconoce a los usuarios y consumidores de bienes y servicios el “derecho a la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos”, protección que fue receptada en la ley 24.240 (modificada por ley 26.361). La Corte Suprema ha sostenido que la efectiva vigencia de este mandato constitucional requiere que dicha protección no quede limitada sólo al reconocimiento de ciertos derechos y garantías sino que, además, asegure a los consumidores la posibilidad de obtener su eficaz defensa en las instancias judiciales y que, en ese sentido, debían interpretarse los arts. 53 y 55 de la ley 24.240 (modificada por ley 26.361) que han previsto el instituto del beneficio de justicia gratuita como medio adecuado para concretar la mencionada tutela preferente consagrada constitucionalmente (conf. doctrina Fallos: 338:1344). El art.53 establece: “*Las acciones judiciales promovidas por consumidores*

en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita, que se considera de interés público". En el caso, “Consumidores Financieros Asociación Civil p/su defensa c/Nación Seguros S.A, en 2015, la Corte Suprema de Justicia, sostuvo que el legislador pretendió establecer un mecanismo eficaz para la protección de los consumidores, evitando que obstáculos de índole económica puedan comprometer su acceso a la justicia y, en consecuencia, privarlos de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional, razón por la que no corresponde exigir el depósito previsto en el artículo 286 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación en materia de acciones judiciales que los consumidores y usuarios pueden iniciar cuando sus intereses resulten afectados o amenazados. Además indicó que el otorgamiento del beneficio de gratuidad en materia de acciones judiciales que los consumidores y usuarios pueden iniciar cuando sus intereses resulten afectados o amenazados no aparece condicionado por el resultado final del pleito pues el artículo 55 de la ley 26.361 lo prevé “para todas las acciones iniciadas en defensa de intereses colectivos” por lo que una interpretación que pretenda restringir los alcances del precepto no solo desconocería la pauta interpretativa que desaconseja distinguir allí donde la ley no distingue sino que conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores -y de las asociaciones que pretendan proteger sus intereses- a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos. También es cierto que la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en 2021, en el caso “A.C.U.D.E.N. c/ Banco Provincia del Neuquén s/ daños y perjuicios por responsabilidad extracontractual” desestimó la acción colectiva promovida por una asociación de consumidores contra un banco a fin de que se dejara de cobrar una comisión por el diligenciamiento de oficios judiciales, pues no se configura el presupuesto legal que justifica la aplicación la norma citada. Sostuvo que, la operatividad del sistema de tutela preferente del beneficio de justicia gratuita sólo despliega sus efectos frente a la configuración de **una relación de consumo**, y que no puede, sin más, extenderse razonablemente dicha conclusión a

los supuestos en los que el resultado del juicio obedeció, precisamente, a la inexistencia del presupuesto inicial que debe presentarse para que se ponga en marcha el sistema de protección preferente que la Constitución Nacional consagra. Empero, ello no importa un reconocimiento en abstracto que prescinda del contexto en el que dichos derechos se encuentran inmersos; por el contrario, dicho reconocimiento se encuentra siempre circunscripto a una relación de consumo. Es decir, que la referencia constitucional y legal que se ha admitido respecto de la relación de consumo acota los alcances de la protección, pues la ubica “dentro” de la relación específica entre proveedor y consumidor-usuario y no “fuera” de ella.

Al comentar el art.42 de la Constitución Nacional, Gelli indica que “ *los medios habilitados por la Constitución para salvaguarda de los usuarios y consumidores, de los competidores económicos y de la transparencia del mercado, comprenden las acciones privadas que tienen derecho a emprender las personas físicas y las personas jurídicas, y las acciones públicas a que están obligadas las autoridades. Entre las **acciones privadas** se incluye el derecho a peticionar a las autoridades que arbitren los medios de protección de usuarios y consumidores, la libertad de expresión con idéntico fin, para ejercer la crítica a la conducta de productores, comerciantes, o para advertir a los demás habitantes acerca de prácticas violatorias de los derechos de los consumidores, el derecho de crear asociaciones para la defensa de consumidores y usuarios, la facultad de informar y educar al consumidor, y la legitimación para iniciar acción de amparo contra todo acto u omisión de autoridad pública o de particulares que afecte derechos de usuarios o consumidores*”(Gelli, 2015, pag.586). Entre las acciones públicas: corresponde al Estado favorecer el desarrollo de habilidades para el ejercicio responsable de la libertad de elegir y rechazar productos, conforme al segundo párrafo del art.42 de la Constitución, y que la reforma introducida por la Ley 26.361 (art.30 que modifica al art.60 de la Ley 24.240) dispuso que todos los niveles de gobierno están obligados

a implementar programas destinados a consumidores y usuarios que se encuentren en situación más desventajosa, arbitrando las medidas necesarias para incluir en planes de estudio de los niveles inicial, primario, secundario, terciario y universitario, los alcances y preceptos de esta ley, y promoviendo la creación y funcionamiento de asociaciones que se aboquen a la defensa de los usuarios y consumidores.

2.3 – Contratos

En libro III, Título II, Capítulo 1 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN), en el art.957 se define al contrato como *“el acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales”*. Comenta el Dr. Gustavo Sanchez Mariño, que los maestros de la ciencia jurídica contractual argentina como Mosset Iturraspe, Borda, Garrido y Zago, Alterini, Avellaneda, han caracterizado desde antiguo al contrato como un acto jurídico, y que el concepto de contrato en el nuevo CCyCN extiende la finalidad del contrato a crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales, verbos todos que dan cuenta de los múltiples efectos jurídicos que se pueden producir por medio de los contratos. Ejemplo de contrato creativo es la compraventa, de contrato modificativo el de la cesión de derechos, y de contrato extintivo los diversos acuerdos para poner fin a contratos existentes, como el de locación o suministros. El verbo “regular”, alude a los contratos marco o normativos que son de uso común en las relaciones empresariales de hoy. Además de la licitud y voluntariedad, el contrato es un acto bilateral, entre vivos, y es de índole patrimonial creditorio, ya que actualmente se designan a los contratos, como susceptibles de valoración económica, conforme a los arts.725 y 1003 del CCyCN (Sánchez Mariño et al., 2020).

2.3.1 Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas

Sánchez Mariño afirma que el artículo 984 del Código Civil y Comercial de la Nación establece la definición de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas predispuestas. Según dicho precepto, *“el contrato por adhesión es aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción”*.

Paniol, Ripert y Esmein, determinan cinco elementos o características de esta modalidad de contratación (Paniol M. et al., 1945) (Videla Escalada, 1968).

1. Una oferta de carácter general y permanente.
2. El oferente goza de un monopolio de hecho, o al menos, de una gran fuerza económica
3. El objeto del contrato es la prestación de un servicio de utilidad pública.
4. La oferta se instrumenta como contrato tipo, cuyas condiciones generales son presentadas en bloques los diversos destinatarios.
5. Existe un conjunto de cláusulas favorables para quien las formula.

2.3.1.1 Requisitos formales de las cláusulas predispuestas y su impacto en la responsabilidad civil

El artículo 985 CCyCN establece los requisitos: *“Las cláusulas generales predispuestas deben ser comprensibles y autosuficientes. La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible. Se tienen por no convenidas aquellas que efectúan un reenvío a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte del predisponente previa o simultáneamente a la conclusión del contrato. La presente disposición es aplicable a las contrataciones telefónicas, electrónicas*

y similares. La doctrina ha profundizado estos requisitos, destacando su impacto en la responsabilidad civil del predisponente.

Lorenzetti señala en este artículo, a la claridad se une la legibilidad y la inteligibilidad para que las cláusulas predispuestas que contienen restricciones dirigidas al adherente no pasen desapercibidas, y para ello, deben ser destacadas. La obligación de redactar claro constituye la fuente de la responsabilidad civil en que incurre quien efectúa una defectuosa declaración(R. L. Lorenzetti, 2015a). Con relación a la contratación telefónica o electrónica, la fuente ha sido el artículo 80, inciso b, segunda parte del decreto ley 1/2007, vigente en España, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Defensa del Consumidor y Usuarios.

Estos requisitos adquieren especial relevancia en los contratos de consumo, especialmente en el ámbito bancario y electrónico, donde la predisposición unilateral y la falta de negociación individual son la regla.

Estos elementos permiten comprender la estructura y los riesgos de los contratos por adhesión, cuya interpretación y aplicación se analiza en el siguiente apartado.

2.3.2 – Interpretación de los contratos de consumo

Interpretar una norma jurídica es intentar comprender su verdadero sentido y alcance, cuando éste presenta algún costado ambiguo u oscuro. Se ha denominado “hermenéutica jurídica” a la parte de la ciencia que se ocupa de tal actividad. La escuela analítica inglesa sostiene la textura abierta en las normas, en razón del mayor o menor margen de ambigüedad que siempre presentan(Dworkin, 1999), haciéndose cargo de que existen casos en que ésta es sumamente difícil.

2.3.2.1 El Código Civil y Comercial: el principio de la buena fe

Conviene recordar la posición sostenida por Mosset Iturraspe en relación con la reforma introducida por la ley N° 17.711 en el año 1968, la cual incorporó en el primer párrafo del artículo 1198 del Código Civil **el principio de buena fe** como eje rector de la contratación. Este principio impone que los contratos deben ser celebrados, interpretados y ejecutados conforme a un estándar jurídico impregnado de contenido ético (Mosset Iturraspe, 1999). Si bien su definición abstracta presenta dificultades, puede afirmarse que la buena fe genera deberes complementarios a la obligación principal, de carácter tanto positivo como negativo. En este sentido, Diez-Picazo, citado por Atilio Alterini, sostiene que el ordenamiento jurídico no se limita a prohibir conductas desleales, tales como el engaño o el fraude, sino que también exige comportamientos activos hacia el otro contratante, como la diligencia, esmero y la colaboración (Aleterini A., 1998). Mosset Iturraspe complementa esta visión al afirmar que no basta con abstenerse de actuar con mala fe: el orden jurídico exige además una conducta positiva que refleje respeto y consideración hacia el otro.

El Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) consagra a la buena fe como principio rector de interpretación de todo el ordenamiento jurídico argentino, tal como lo establece su artículo 9: “*Principio de buena fe. Los derechos deben ser ejercidos de buena fe*”. Esta disposición implica que el ejercicio de cualquier derecho debe ajustarse a este parámetro axiológico, que opera como criterio transversal en la aplicación normativa.

Incluso antes de la reforma codificadora, autores como Lydia Garrido Cordobera ya advertían sobre la centralidad de la buena fe en la estructura del derecho. Este principio, de naturaleza integradora, se proyecta sobre todas las ramas jurídicas, como las privadas y las públicas, las nacionales e internacionales, y ha sido objeto de un desarrollo histórico que se

remonta a la fides del derecho romano, evolucionando hasta convertirse en un eje articulador de la teoría general del derecho contemporáneo (Garrido, R., 2010).

En el ámbito contractual, el artículo 1061 del CCyCN refuerza esta línea interpretativa al disponer que “*el contrato debe interpretarse conforme la intención común de las partes y el principio de buena fe*”. La inclusión de la intención común como criterio hermenéutico revela que las normas contractuales no se agotan en su literalidad, sino que encuentran su fundamento en el acuerdo de voluntades, elemento esencial que distingue al contrato de la ley.

Esta perspectiva reconoce que el contrato es una construcción jurídica basada en la autonomía de las partes, pero su interpretación debe estar guiada por la buena fe como estándar normativo y ético. Este estándar hermenéutico, consagrado normativamente y enriquecido por la doctrina, se articula con las distintas teorías interpretativas que han modelado el derecho contractual contemporáneo, como se verá a continuación.

2.3.2.2 Sistemas legislativo y principios doctrinarios sobre la interpretación

Garrido, Zago y Garrido Cordobera distinguen 2 grandes enfoques en la interpretación de los contratos. Una denominada teoría clásica o subjetiva que busca descubrir la verdadera intención de las partes contratantes, que fue la que dio vida al contrato; y la otra, denominada teoría objetiva, que sostiene que no se debe interpretar intenciones internas, sino las declaraciones de voluntad.

En este sentido, la teoría clásica o subjetiva se asienta en la autonomía de la voluntad, sosteniendo la necesidad de incluir preceptos interpretativos en los códigos, a la manera de *Code français*, que preceptúa en su artículo 1156, que debe investigarse la verdadera intención que las partes contratantes antes que atenerse al significado de las palabras, e incluye una serie

de reglas de interpretación. Se basan en las famosas reglas de Pothier, que afirma que las cláusulas dudosas deben, en primer lugar, ser interpretadas de acuerdo al uso del lugar donde se ha concertado el contrato; en segundo lugar, cuando existe la posibilidad de dos sentidos, debe ser tomado en aquel que conviene más a la materia del contrato (principio del *favor negotii*); en tercer lugar, si hay dos sentidos que convienen igualmente, se debe optar por aquel con el cual el contrato es susceptible de producir algún efecto; en cuarto lugar, en caso de duda, el contrato se interpreta, contra el acreedor y a favor de quien ha contraído la obligación. (principio de *favor debitoris*).

Por otra parte, Francesco Messineo sostiene que la teoría objetiva de los contratos se basa en la primacía de la declaración de voluntad sobre la intención interna, privilegiando lo que las partes expresan externamente y cómo esa expresión es comprendida por un tercero razonable (Messineo F., 1952). En su obra, Messineo desarrolla una visión sistemática del contrato como fenómeno jurídico y social. En relación con la teoría objetiva de la interpretación contractual, sostiene:

Primacía de la declaración sobre la intención interna: Messineo afirma que el contrato se perfecciona por el acuerdo de voluntades externamente manifestadas, no por la coincidencia psicológica interna. La voluntad interna solo tiene relevancia si ha sido debidamente exteriorizada.

Función social del contrato: el contrato no es solo un acto privado, sino una institución social que debe garantizar la seguridad jurídica. Por ello, la interpretación debe atender a lo que un tercero razonable habría entendido de la declaración, no a lo que las partes “quisieron decir”.

Buena fe como criterio hermenéutico: la buena fe objetiva actúa como principio rector en la interpretación. Permite integrar el contrato, corregir ambigüedades y evitar resultados injustos, especialmente cuando hay desequilibrio entre las partes.

Crítica a la teoría puramente subjetiva: Messineo advierte que una interpretación basada exclusivamente en la intención interna puede generar inseguridad jurídica, ya que hace depender la validez del contrato de elementos no verificables.

La cita clave de Messineo: **“El derecho no protege pensamientos, sino declaraciones. El contrato es un fenómeno de comunicación jurídica, no de introspección psicológica.”**

Incluyendo sobre estas 2 posturas, Aparicio afirma: *“la primera dirección de la actividad interpretativa es la que mejor se ajusta a las exigencias hermenéuticas de los actos de autonomía privada. Si dicha autonomía significa la potestad que les reconoce el orden jurídico a los particulares de autodeterminarse para regir y gobernar sus propios intereses, el significado que ellos entendieron atribuirle a las expresiones de esa autonomía es el que debe tener preponderancia, pues es el que mejor se concilia con la razón de ser de dicha potestad. En este orden de ideas, la otra dirección tiene un carácter subsidiario en cuanto a medio para atribuir un significado al contenido del contrato a través de un juicio objetivo y abstracto, cuando no resulta posible precisar la común intención de las partes sobre este particular”* (Aparicio, 2023).

Estos enfoques interpretativos resultan especialmente relevantes en el análisis de los contratos de consumo, donde la buena fe y la comprensión efectiva del contenido contractual adquieren un rol central, especialmente frente a cláusulas predisuestas y prácticas bancarias estandarizadas.

2.3.2.3 Reglas de interpretación en el Código Civil y Comercial de la Nación

Han sido incorporadas las pautas hermeneúticas en el CCyCN, en los artículos 1061 a 1068.

Artículo 1061: *“Intención común. “El contrato debe interpretarse conforme a la intención común de las partes y al principio de la buena fe.”*, y que resalta la importancia de la buena fe, en la interpretación del contrato, más allá de lo que está escrito.

Artículo 1062: *Sentido literal. “Si las palabras del contrato parecen contrarias a la intención evidente de las partes, debe prevalecer esta sobre aquéllas.”*. Si hay contradicción entre el texto y lo que las partes realmente quisieron, se prioriza la intención común sobre el sentido literal.

Artículo 1063: *“Contexto. “El contrato debe interpretarse en su conjunto. Las cláusulas deben entenderse las unas por las otras, atribuyéndoles el sentido que resulte del conjunto”*. Las cláusulas no se interpretan aisladamente. El contrato debe entenderse como un todo coherente.

Artículo 1064: *“Conducta posterior. Debe tenerse en cuenta la conducta posterior de las partes, aunque no haya sido contemporánea a la celebración del contrato.”* Lo que las partes hicieron después de firmar el contrato puede ayudar a entender cómo lo interpretaron y aplicaron.

Artículo 1065: *“Sentido útil. Debe preferirse la interpretación que dé sentido a las cláusulas sobre la que no lo dé.”* Se elige la interpretación que haga útil y operativa la cláusula, evitando que resulte vacía o sin efecto.

Artículo 1066: “*Principio de conservación. Si hay duda sobre la eficacia del contrato, o de alguna de sus cláusulas, debe interpretarse en el sentido de darles efecto. Si esto resulta de varias interpretaciones posibles, corresponde entenderlos con el alcance más adecuado al objeto del contrato.*” Ante dudas, se interpreta el contrato para que produzca efectos, no para que se invalide. Se busca preservar su eficacia.

Artículo 1067:” *Naturaleza del contrato. Debe atenderse a la naturaleza del contrato para interpretar sus cláusulas.*” La interpretación debe considerar el tipo de contrato (compraventa, locación, mutuo, etc.) para entender el sentido de sus cláusulas. No se puede interpretar igual una cláusula en un contrato de consumo que en otro realizado entre empresas.

Artículo 1068: “*Uso y práctica del lugar de celebración. “Debe atenderse al uso y práctica del lugar de celebración del contrato.”* Las costumbres locales o sectoriales influyen en la interpretación. Lo que es habitual en una región o industria puede dar sentido a cláusulas ambiguas o no escritas.

Este conjunto de artículos refuerza la idea de que la interpretación contractual no es meramente literal, sino contextual, funcional y social, permiten corregir desequilibrios interpretativos, y guían al juez en la búsqueda del sentido más justo y eficaz. Estas reglas adquieren especial relevancia en los contratos de adhesión, donde la parte predisponente formula unilateralmente el contenido, y el adherente requiere una protección reforzada frente a posibles desequilibrios contractuales.

2.3.2.4 Interpretación del contenido predispuesto del contrato. La parte débil.

Comenta el Dr. Sánchez Mariño que los contratos con cláusulas estandarizadas no configuran una categoría contractual novedosa, ya que su desarrollo posterior al paradigma del

contractualismo clásico no implica una transformación sustancial de su naturaleza jurídica. Se los reconoce doctrinariamente como contratos de adhesión (Mosset Iturraspe, 1988), cuya vigencia actual ha alcanzado niveles de máxima operatividad. Esto se debe a que los grandes operadores económicos, proveedores de bienes y servicios, detentan la capacidad técnica, jurídica y financiera para diseñar unilateralmente el contenido contractual, dejando al co-contratante individual únicamente la posibilidad de aceptar o rechazar la oferta en bloque.

Tal fenómeno ha motivado que tanto la doctrina como el legislador delinearan criterios interpretativos específicos, aunque en ellos se advierte la persistencia de principios clásicos, como los formulados por Pothier. Estas reglas, si bien no fueron incorporadas expresamente en el Código Civil de Vélez, sí se encontraban receptadas en el Código de Comercio (arts. 217 y 218), y podían ser aplicadas por remisión del art. 16 del Código Civil, que autorizaba la utilización de principios provenientes de leyes análogas. Dichas pautas tienen su origen en el Código Civil francés, que a su vez adoptó las célebres “Reglas de Pothier”, expuestas en su tratado sobre las obligaciones (C. A. Abellenda, 1984).

Entre ellas, se destaca el principio según el cual las cláusulas particulares prevalecen sobre las generales, incluso si estas últimas no han sido derogadas, y las cláusulas incorporadas posteriormente tienen primacía sobre las predispuestas. Alterini subraya la séptima regla de Pothier, que dispone: “En caso de ambigüedad, una cláusula debe interpretarse en contra de quien la redactó y a favor de quien asumió la obligación”. Esta regla consagra la interpretación contra el predisponente o “*contra preferentem*” o “*contra stipulatorem*” como expresión del principio de buena fe, en tanto resulta contrario a la equidad beneficiarse de formulaciones contractuales oscuras (Alterini A., 1998).

Desde esta perspectiva, se reconoce que el deudor constituye la **parte débil** del vínculo obligacional, y por ende, toda duda debe resolverse en su beneficio (*favor debitoris*). Esta línea interpretativa se proyecta sobre los contratos de adhesión, en los que la parte no redactora (el adherente) debe ser protegida frente a cláusulas predispuestas. Asimismo, se extiende a las cláusulas incorporadas con posterioridad, que deben interpretarse en favor de quien no las formuló, bajo el supuesto de que ambas partes consintieron su inclusión.

En consonancia con esta visión tutelar, el Código Civil y Comercial de la Nación ha consagrado esta pauta en su artículo 987, estableciendo que: “*Las cláusulas ambiguas predispuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente*”.

Estas pautas interpretativas resultan especialmente relevantes en el ámbito financiero, donde los contratos bancarios suelen estructurarse mediante cláusulas predispuestas que requieren una tutela reforzada del usuario consumidor. En este contexto, el juez debe aplicar criterios hermenéuticos protectores que garanticen la equidad contractual y la efectividad de los derechos del usuario financiero, como se analizará en el siguiente apartado.

2.3.3 El contrato bancario

2.3.3.1 Naturaleza jurídica del contrato bancario

El contrato bancario constituye una figura típica regulada por el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) en los artículos 1385 a 1419. Se trata de un contrato de carácter oneroso, conmutativo y de ejecución continuada, celebrado entre una entidad financiera, en calidad de proveedor, y una persona humana o jurídica en calidad de usuario financiero, para la prestación de servicios vinculados al depósito, crédito, gestión de fondos, medios de pago y otros productos financieros.

Desde la perspectiva del derecho del consumidor, el contrato bancario se configura como un contrato por adhesión, en el cual el usuario se limita a aceptar condiciones generales predispuestas por la entidad financiera, sin posibilidad de negociación individual. Esta característica lo convierte en un ejemplo paradigmático de relación de consumo, conforme al artículo 1093 del CCyCN.

Esta estructura jurídica sirve de base para las distintas modalidades contractuales que se desarrollan en el ámbito bancario, cada una con implicancias específicas en la relación de consumo.

2.3.3.2 Principales modalidades contractuales

El CCyCN contempla diversas modalidades de contrato bancario, entre las que se destacan:

- Cuenta corriente bancaria (arts. 1385–1395): instrumento de gestión de fondos con posibilidad de giro en descubierto. Ortiz S. y Masferrer L. destacan que el contrato de cuenta corriente bancaria es un instrumento de naturaleza compleja, con funciones múltiples que exceden la mera prestación de servicios financieros, y que debe interpretarse a la luz de su función económica y social (Masferrer L., 2007; Ortiz S., 2006).
- Caja de ahorro: depósito de libre disponibilidad, generalmente sin intereses, orientado al ahorro personal.
- Depósitos a plazo fijo: contrato de depósito con vencimiento determinado y tasa de interés pactada.
- Préstamos y mutuos bancarios: contratos de crédito con devolución pactada, sujetos a intereses compensatorios y punitivos.

- Tarjetas de crédito y débito: instrumentos de pago que implican relaciones contractuales complejas, reguladas por la Ley 25.065.
- Contratos electrónicos y servicios digitales: incluyen home banking, billeteras virtuales, y plataformas de gestión financiera.

Cada una de estas modalidades presenta particularidades técnicas y jurídicas que deben ser analizadas en función de su impacto en la posición del usuario como parte débil de la relación.

2.3.3.3 Cláusulas predisuestas y prácticas abusivas

El contrato bancario suele instrumentarse mediante condiciones generales predisuestas, conforme al artículo 984 del CCyCN. Estas cláusulas, redactadas unilateralmente por el proveedor, deben cumplir con requisitos de claridad, transparencia y equilibrio. La ley prohíbe aquellas que generen un desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor (art. 988 CCyCN y art. 37 LDC).

Entre las prácticas abusivas más frecuentes se encuentran:

- Comisiones no informadas o desproporcionadas.
- Cargos por mantenimiento sin consentimiento expreso.
- Cláusulas de prórroga de jurisdicción que dificultan el acceso a la justicia.
- Intereses punitivos excesivos o acumulativos.
- Modificaciones contractuales unilaterales.

Estas prácticas vulneran el principio de buena fe (art. 9 CCyCN) y el deber de trato digno e información (arts. 1094 y 1095 CCyCN), configurando escenarios de hipervulnerabilidad que ameritan tutela reforzada.

2.3.3.4 Aplicación del régimen de consumo

El artículo 1384 del CCyCN establece expresamente que las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios. Esta remisión normativa permite encuadrar al usuario financiero como consumidor protegido, conforme a los artículos 1092 y 1093 del mismo cuerpo legal.

La jurisprudencia ha reconocido esta aplicación en casos como “Consumidores Financieros Asociación Civil c/Nación Seguros S.A.” (CSJN, 2015), donde se reafirma la tutela constitucional y legal del usuario bancario frente a prácticas abusivas. Asimismo, el fallo “ACUDEN c/ Banco Provincia del Neuquén” (CSJN, 2021) delimita los alcances de la relación de consumo, exigiendo su configuración concreta para activar el sistema protectorio.

2.3.3.5 Defecto del método seguido, según el Maestro Rivera

En el marco del Código Civil y Comercial de la Nación, el cliente bancario, ya sea una persona humana o una entidad jurídica, debe ser considerado consumidor, conforme a lo dispuesto por los artículos 1092 y 1093. Esta calificación implica que los contratos bancarios se encuentran plenamente alcanzados por las disposiciones del Título III sobre contratos de consumo (arts. 1092 a 1122), sin perjuicio de las normas específicas que el mismo cuerpo legal contempla en los artículos 1384 a 1389.

El artículo 1092, en sintonía con la Ley 24.240 y sus modificaciones introducidas por la Ley 26.361, establece que se considera consumidor a quien adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en forma gratuita u onerosa, para beneficio propio o de su grupo familiar o social. En este sentido, el vínculo que une al cliente con la entidad financiera se configura como una relación de consumo, dado que el servicio bancario se contrata para uso propio y no con fines de intermediación o comercialización.

Incluso cuando el cliente sea una empresa o una organización social, si el crédito o servicio bancario se destina al funcionamiento interno o al beneficio de su grupo, sin integrarse a procesos productivos o de reventa, debe reconocerse su carácter de consumidor. Esta interpretación se ve reforzada por la reforma de la Ley 24.240, que eliminó la exclusión de quienes adquirirían bienes o servicios para integrarlos a procesos productivos, lo que anteriormente permitía al Banco Central distinguir entre “créditos comerciales” y “créditos de consumo”.

Con la supresión de esa restricción por la Ley 26.361, la distinción normativa que sostenía el Banco Central pierde vigencia, y resulta improcedente establecer regímenes diferenciados para contratos bancarios según el tipo de cliente. En efecto, la duplicación normativa que se observa en el Capítulo 12 del Código, en donde se regulan por separado aspectos ya contemplados en el régimen general de consumo, no solo es innecesaria, sino que puede generar confusión interpretativa.

Desde una perspectiva metodológica, esta superposición normativa constituye un desacierto, ya que los contratos bancarios deben regirse por el conjunto de normas protectorias previstas tanto en el Código Civil y Comercial como en la Ley 24.240, en su versión actualizada. Por ello, las disposiciones específicas de los artículos 1384 a 1389 resultan redundantes y, en algunos casos, menos protectoras que las del régimen general.

En consecuencia, la reiteración de reglas sobre publicidad forma y contenido contractual en los párrafos 1 y 2 del mencionado capítulo no debió haberse producido, pues vulnera el principio de coherencia normativa y debilita la aplicación uniforme de los derechos del consumidor bancario (Rivera J.C. & Medina G., 2015).

Entonces, los clientes de los bancos, para nuestro sistema jurídico, constituyen usuarios, y específicamente, son “usuarios financieros”, y que merecen una amplia protección en el

ejercicio de sus derechos. Además, con la pandemia COVID-19, los bancos ocupan nuevas formas de contratación, como “la contratación electrónica”, y los riesgos deben ser asumidos por los bancos y no por los usuarios.

Esta recepción normativa y jurisprudencial consolida la posición del usuario bancario como sujeto protegido, especialmente frente a cláusulas predispuestas y prácticas abusivas.

2.3.3.6 Hipervulnerabilidad en la contratación bancaria

En el ámbito financiero, la figura del consumidor hipervulnerable cobra especial relevancia. Se trata de sujetos que, por razones personales o contextuales, como ser la edad, nivel educativo, situación económica, acceso digital, se encuentran en una posición de fragilidad acentuada frente al proveedor.

La doctrina propone una tutela reforzada para estos casos, reconociendo que la desigualdad estructural se agrava en contextos de exclusión financiera. El anteproyecto de reforma de la Ley de Defensa del Consumidor contempla expresamente esta categoría, bajo denominaciones como “infra-consumidores” o “consumidores especialmente frágiles”.

En este marco, el usuario del servicio bancario, ya sea persona humana o entidad social, debe ser considerado consumidor protegido, incluso cuando se trate de microempresas o asociaciones civiles, siempre que actúe como destinatario final y no con fines de intermediación comercial. Esta situación se torna aún más compleja en el entorno digital, donde la contratación electrónica bancaria introduce nuevas formas de asimetría y exige una revisión reforzada de los principios protectores, como se analizará en el siguiente apartado.

2.3.3.7 Contratos electrónicos en el ámbito bancario

La contratación electrónica ha transformado profundamente las relaciones de consumo, especialmente en el ámbito financiero. En este tipo de contratos, tanto la negociación como la

conclusión del vínculo, incluyendo la aceptación de condiciones y la realización de pagos, se efectúan mediante medios digitales. El consentimiento se manifiesta a través de la manipulación de dispositivos electrónicos, como teclados, pantallas táctiles o teléfonos móviles, generalmente mediante la adhesión a extensas condiciones generales predispuestas por el proveedor.

Este esquema contractual responde al modelo de contrato por adhesión, regulado por el artículo 984 del CCyCN, ya que todo el sistema de contratación está organizado por el proveedor, quien formula unilateralmente el contenido del contrato y lo presenta al consumidor en forma estandarizada. Las condiciones generales se exhiben virtualmente, y el usuario debe aceptarlas como un bloque, sin posibilidad de negociación individual. La modalidad más usual de celebración de contratos electrónicos es la denominada click-wrap, en la que el consumidor manifiesta su voluntad mediante un simple “click” sobre cláusulas predispuestas, muchas veces extensas, técnicas o de difícil acceso, lo que puede generar situaciones abusivas si no se garantiza una adecuada información previa.

En la contratación con consumidores, el consentimiento informado constituye el fundamento de la validez del vínculo. Por ello, en el avance de las formas modernas de contratación, este principio debe preservarse para asegurar el respeto de los derechos de los usuarios y consumidores digitales (Faliero, 2020). La transparencia, la claridad y la accesibilidad de la información son requisitos esenciales para garantizar dicho respeto. La falta de contacto directo con el producto o servicio, la dificultad para verificar sus características reales y la complejidad técnica de las plataformas utilizadas agravan la posición de debilidad del consumidor frente al proveedor. En este sentido, Gustavo Tanus ha sostenido que los contratos electrónicos deben ser analizados desde una perspectiva funcional, donde la validez jurídica depende no solo de la forma, sino de la autenticidad, integridad y comprensión del consentimiento manifestado por medios digitales (Tanus, 2019).

Estas transacciones se realizan en entornos donde resulta dificultoso comprender los significados, costos y aspectos fundamentales de lo contratado. El consumidor percibe únicamente una imagen, una descripción o una interfaz, sin poder verificar la correspondencia real entre lo ofrecido y lo recibido. Esta situación exige una tutela reforzada, especialmente en casos de hipervulnerabilidad digital, como ocurre con adultos mayores, personas con baja alfabetización tecnológica o usuarios sin acceso pleno a medios informáticos.

Además de la modalidad click-wrap, Grover Dorado identifica otras características relevantes de la contratación electrónica (Grover Dorado J., 2016):

- Formación del consentimiento: el CCyCN adopta la teoría de la recepción (arts. 971 y 980), reconociendo que en entornos digitales la manifestación de voluntad puede ser instantánea, lo que permite asimilar ciertos contratos electrónicos a los celebrados entre presentes.
- Oferta y aceptación: se regula la vigencia de la oferta electrónica (art. 1108 CCyCN) y se exige confirmación inmediata de la aceptación por vía electrónica. La LDC refuerza esta exigencia al considerar vinculante la oferta dirigida a consumidores indeterminados (art. 7).
- Deber de información: el art. 1107 CCyCN impone al proveedor la obligación de informar de manera clara y completa los riesgos, condiciones y mecanismos técnicos de la contratación electrónica. La LDC complementa esta exigencia en su art. 4.
- Prueba y firma: se distingue entre firma electrónica y firma digital (Ley 25.506), reconociendo presunciones de autoría e integridad solo en el caso de la firma digital. En contratos de adhesión, se propone invertir la carga probatoria,

exigiendo al predisponente acreditar la existencia, contenido y aceptación del contrato.

- Publicidad y consentimiento: la publicidad forma parte del contrato (arts. 1103 CCyCN y 8 LDC), y su omisión o ambigüedad puede configurar prácticas abusivas.

Grover Dorado concluye que el marco normativo argentino ofrece herramientas adecuadas para tutelar al consumidor electrónico, pero advierte que la superioridad técnica del proveedor y la complejidad de los entornos digitales exigen una interpretación protectoria, basada en el principio de buena fe, el equilibrio contractual y la carga dinámica de la prueba.

En el ámbito bancario, los clientes constituyen usuarios financieros conforme al artículo 1092 del CCyCN, y merecen una protección amplia y efectiva. La doctrina ha señalado la importancia de la autorresponsabilidad en el uso de medios electrónicos, pero también ha advertido sobre los límites de dicha exigencia cuando el proveedor ostenta una posición dominante y el consumidor carece de herramientas para comprender o controlar el proceso contractual (Sánchez Mariño et al., 2020).

Por ello, la contratación electrónica en servicios financieros debe ser analizada bajo el prisma del derecho del consumidor, aplicando los principios de buena fe, trato digno, información clara y equilibrio contractual, conforme a los artículos 1094 y 1095 del CCyCN y a la Ley 24.240. El contrato bancario, en todas sus modalidades —y especialmente en su versión electrónica— exige una lectura integradora que combine la normativa civil, comercial y de consumo, con una perspectiva de equidad, transparencia y tutela efectiva del usuario financiero.

En definitiva, los clientes de las entidades bancarias son, para nuestro sistema jurídico, usuarios financieros, y como tales, merecen una protección reforzada. Sánchez Mariño también

destaca la relevancia de la autorresponsabilidad de los co-contratantes, especialmente en lo que respecta al uso diligente de los medios electrónicos empleados.

2.4 El cambio de rol del Banco Central de la República Argentina

Los diferentes órganos que integran el Estado comenzaron fundamentalmente en la década al 10 de este siglo, comenzaron a observar la utilidad e importancia que tenía el derecho de consumo a fin de regular la actividad económica que por sus competencias controlan. Y el Banco Central no fue ajeno a esa visión.

De este modo, el ente rector del sistema financiero nacional reconoció que a fin de ir en búsqueda de un sistema monetario virtuoso, debía comenzar a tener en cuenta al usuario que se vinculaba con aquellos sujetos que se encuentran bajo su órbita de control. Su eje no podía ser tan sólo la regulación de las entidades, sino la imposición de estas normas de tutela que con su razón de ser, es decir, sus clientes.

Si bien en otras oportunidades, el Banco Central de la República Argentina había propuesto la creación de diferentes documentos con el objetivo de proteger al sujeto débil de la contratación bancaria, a través de diseño e implementación de buenas prácticas, de tal forma que diferentes asociaciones que nucleaban a los bancos y entidades financieras en la República Argentina tomaran conocimiento de la necesidad de incorporar buenas prácticas bancarias en el mercado de consumo, lo que dio como resultado que aquellas que se auto regulan a través del código de buenas prácticas bancarias, donde las diferentes instituciones del sistema financiero nacional, pueden adherir o no al plafón de conducta. A pesar del Código de Buenas Práctica, la entidad reglamentaria nunca había dictado ninguna normativa en consonancia con

las normas de rango constitucional y de orden público que tutelan a los consumidores y usuarios.

Ello, pese a lo dispuesto desde el originario artículo 36 de la ley 24240 del año 1993, en cuanto disponía, que el Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan en las operaciones de crédito para consumo con los indicados en esta ley.

Veinte años debieron transcurrir para que el Banco Central ejerciera la función trascendental que debe desarrollar por imperativo constitucional y legal en la tutela de del usuario, instancia que se consolida con la sanción el texto ordenado sobre protección de usuarios de servicios financieros.

Ha dicho fin, el ente rector derogó el vetusto “Texto Ordenado sobre la Relación entre las Entidades Financieras y su Clientela”, donde el punto uno se precisaba que: “... las cuestiones que soliciten entre las entidades financieras y su clientela o asociados, en el caso de entidades de naturaleza cooperativa deben ser dirimidas entre las partes **sin intervención del Banco Central de la República Argentina**”. Es decir, el Banco Central, abandona su rol de **tercero ajeno** a la relación que vincula el proveedor financiero con el cliente usuario para adoptar un rol protagónico central, estableciendo reglas de conducta imperativas en la vinculación de entidades financieras con su cliente, en particular con los definidos como consumidores.

En tal inteligencia, el segundo párrafo del punto uno 2 del referido texto ordenado dispone que el Banco Central supervisará la actuación de los sujetos obligados y el cumplimiento de las normas referidas a la protección de usuarios de servicios financieros.

A través de comunicaciones como la “A” 7645, establece pautas de protección al usuario financiero, incluyendo:

- Obligaciones de información clara y accesible.
- Prohibición de prácticas abusivas.
- Canales de reclamo y resolución de conflictos.
- Requisitos de transparencia en la contratación digital.

Lo expuestos en línea con lo dispuesto por el actual artículo 36 de la ley 24240 y sus modificatorias, que en términos similares a su versión anterior. En su parte pertinente, dispone que el Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción, cumplan en las operaciones a que se refiere el presente artículo con los indicados en la presente ley.

De esta manera, se reestructura de la actividad del Banco Central de la República Argentina y con estas disposiciones complementan el régimen legal de defensa del consumidor, integrando un sistema normativo plural que debe ser interpretado conforme al principio *pro homine* y al diálogo de fuentes.

Capítulo 3. Marco normativo.

3.1 Marco normativo Internacional

El derecho del consumidor financiero no se limita al plano nacional. Diversos organismos internacionales han establecido principios rectores que orientan la protección del usuario en el ámbito bancario y digital:

- Naciones Unidas (UNCTAD): Principios para la protección del consumidor, incluyendo el acceso a servicios financieros seguros, trato equitativo y educación financiera.
- OCDE: Recomendaciones sobre transparencia contractual, prevención de prácticas abusivas y resolución eficaz de conflictos en servicios financieros.
- MERCOSUR: Resolución 36/19: Principios fundamentales de defensa del consumidor. Y Resolución 37/19: Protección del consumidor en el comercio electrónico.
- OEA: Directrices sobre inclusión financiera y protección de usuarios vulnerables.

Estas normas internacionales deben ser interpretadas conforme al principio pro homine, privilegiando la norma más favorable al consumidor, y articuladas mediante el diálogo de fuentes con el ordenamiento jurídico argentino.

3.1.1 Directrices de Naciones Unidas en materia de derecho del consumidor

Las Directrices aprobadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en 1985 (Resolución 39/248), ampliadas en 1999 y 2015, establecen los derechos fundamentales de los consumidores y las obligaciones de los Estados para garantizar

su protección. Estas directrices propician la adopción de legislación interna que reconozca dichos derechos y habilite la intervención estatal para su cumplimiento.

- Entre sus principios rectores se destacan:
- La protección frente a riesgos para la salud y la seguridad.
- La promoción y defensa de los intereses económicos del consumidor.
- El acceso a información adecuada para decisiones fundadas.
- La educación del consumidor.
- La posibilidad de compensación efectiva.
- La libertad de asociación y participación en procesos de decisión que los afecten.

Estas directrices constituyen lineamientos para la formulación de políticas públicas de protección al consumidor. Aunque no tienen rango de tratado internacional, su aprobación por consenso multilateral les otorga legitimidad como fuente orientadora para las legislaciones internas. Funcionan como una “lista de verificación” adaptable a las realidades culturales, económicas y sociales de cada país, y son utilizadas por gobiernos, empresas, organizaciones civiles y el sector académico.

Como antecedente normativo, la Resolución 51/162 del 30/01/1997 de la Asamblea General aprobó la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico, estableciendo que no deroga ninguna norma jurídica destinada a la protección del consumidor. Asimismo, la Convención de Naciones Unidas sobre el uso de comunicaciones electrónicas en contratos internacionales refuerza este marco.

Consumers International ha señalado que la legislación sobre comercio electrónico

debe garantizar:

- Protección transparente y eficaz, equivalente a la de otras formas de comercio.
- Información clara, precisa y comprensible sobre el proveedor, los bienes o servicios, y los términos de la transacción.
- Consentimiento informado, posibilidad de corregir errores antes de la compra y conservación de registros completos.
- Mecanismos de pago seguros y comprensibles.
- Condiciones equivalentes para productos digitales, incluyendo derechos de uso, posesión, préstamo y reventa, salvo que se indique lo contrario.
- Acceso flexible a contenidos digitales, posibilidad de prueba previa y prohibición de restricciones abusivas.

El 9 de julio de 2015, la UNCTAD aprobó el texto actualizado de las Directrices, incorporando capítulos específicos sobre comercio electrónico, servicios financieros, servicios públicos, buenas prácticas comerciales y cooperación internacional. Se propuso además la creación de un Grupo Intergubernamental de Expertos, encargado de supervisar su aplicación, organizar foros anuales, brindar asistencia técnica a países en desarrollo y revisar las directrices cada cinco años.

3.1.1.1 Perspectivas sobre comercio electrónico (UNCTAD, 2016)

Directrices de Naciones Unidas sobre comercio electrónico

- 63. *Los Estados Miembros deben esforzarse por fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, mediante la formulación constante de políticas de protección del consumidor transparentes y eficaces, que garanticen un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio.*
- 64. *Los Estados Miembros deben, cuando proceda, examinar las políticas de protección del consumidor en vigor para dar cabida a las características especiales del comercio electrónico y garantizar que los consumidores y las empresas estén informados y sean conscientes de sus derechos y obligaciones en el mercado digital.*
- 65. *Los Estados Miembros podrían tal vez examinar las directrices y normas internacionales pertinentes sobre el comercio electrónico y sus correspondientes revisiones y, en su caso, adaptar esas directrices y normas a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales, para que puedan acatarlas, y colaborar con otros Estados Miembros en su aplicación a través de las fronteras. Al hacerlo, los Estados Miembros podrían tal vez estudiar las Directrices para la Protección de los Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos.*

3.1.1.2 Servicio financieros (UNCTAD, 2016)

Las Directrices de Naciones Unidas también incorporan un capítulo específico sobre servicios financieros, reconociendo la necesidad de una protección reforzada en este sector. En particular, se establece que:

Servicios financieros

- 66. *Los Estados Miembros deben, según proceda, establecer o fomentar:*
 - *a) Políticas para la regulación y la aplicación efectiva de las normas en el ámbito de la protección del consumidor de servicios financieros.*
 - *b) Órganos de supervisión con la autoridad y los recursos necesarios para llevar a cabo su misión.*
 - *c) Controles y mecanismos de seguros adecuados para proteger los activos de los consumidores, incluidos los depósitos.*
 - *d) Mejores estrategias de educación financiera que promuevan la adquisición de conocimientos financieros básicos.*
 - *E) Un trato justo y una divulgación adecuada de la información, velando por que las instituciones financieras también se hagan responsables y rindan cuentas de los actos de sus agentes autorizados. Los proveedores de servicios financieros deben disponer de políticas por escrito sobre conflictos de intereses, para ayudar a detectarlos cuando aparecen. Cuando se plantee la posibilidad de un conflicto de intereses entre el proveedor y un tercero, se debe comunicar esta información al consumidor, a fin de evitar posibles perjuicios a los consumidores a raíz de esa situación.*
 - *f) La actuación responsable de los proveedores de servicios financieros y sus agentes autorizados, en particular en lo que respecta a la concesión responsable de préstamos y la venta de*

productos que se ajusten a las necesidades y los medios del consumidor.

- *g) Controles apropiados para proteger los datos financieros del consumidor contra el fraude y el abuso, entre otros.*
- *h) Un marco normativo que promueva la eficiencia en función de los costos y la transparencia de las remesas, a fin de que los consumidores dispongan de información clara sobre el precio y el envío de los fondos que se han de transferir, los tipos de cambio, los cargos y otros costos ligados a las transferencias de dinero, así como la reparación correspondiente si esas operaciones no se completan.*
- *67. Los Estados Miembros deben adoptar medidas para reforzar e integrar las políticas de los consumidores relativas a la inclusión financiera, la educación financiera y la protección de los consumidores en cuanto al acceso y la utilización de servicios financieros.*
- *68. Los Estados Miembros podrían tal vez examinar las directrices y normas internacionales pertinentes sobre servicios financieros y sus correspondientes revisiones y, en su caso, adaptar esas directrices y normas a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales, para que puedan acatarlas, y colaborar con otros Estados Miembros en su aplicación a través de las fronteras. Al hacerlo, los Estados Miembros podrían tal vez estudiar los Principios de Alto Nivel relativos a la Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y el Grupo de los 20, así como los Principios para la Inclusión Financiera Innovadora del Grupo de los 20 y las Buenas*

Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero del Banco Mundial.

3.1.1.3 La adhesión virtual y la superioridad técnica del proveedor: desafíos para el derecho del consumidor

A la luz de los principios establecidos por las Directrices de Naciones Unidas en materia de comercio electrónico y servicios financieros, resulta pertinente analizar los desafíos que enfrenta el derecho del consumidor en entornos digitales, especialmente en lo que respecta a la adhesión virtual y la superioridad técnica del proveedor. Este subpunto propone una reflexión doctrinaria sobre la necesidad de reforzar la tutela jurídica en la contratación electrónica, en línea con los estándares internacionales y la normativa nacional vigente.

El proceso hacia una protección robusta del consumidor en entornos digitales aún presenta desafíos significativos. La contratación electrónica, por sus características técnicas y operativas, requiere una tutela más intensa que la prevista para otras modalidades de relación de consumo. En este sentido, resulta imprescindible reforzar el derecho a la información, no solo en cuanto a su disponibilidad, sino especialmente en términos de claridad, inteligibilidad y oportunidad. El consumidor debe contar con herramientas efectivas para ejercer su derecho al arrepentimiento, comprender las consecuencias de la transacción y conservar registros íntegros de la operación, más allá de los comprobantes de pago.

La naturaleza de la contratación por Internet impone al proveedor una carga informativa rigurosa, que no puede ser relativizada. Es él quien diseña la oferta, controla los canales de comunicación, almacena los datos y determina unilateralmente qué aspectos exhibe o silencia en su plataforma digital. Este esquema configura una verdadera “adhesión virtual”, en la que el

consumidor se encuentra en una posición de subordinación técnica evidente, sin posibilidad de réplica ni control sobre el entorno digital, cuya complejidad crece de manera exponencial.

Por ello, el principio de consentimiento informado y el derecho del consumidor a conservar un registro completo y verificable de la operación deben ser incorporados como estándares mínimos en futuras reformas legislativas. No puede dependerse exclusivamente de la voluntad del proveedor para conservar la información, ni de su disposición a exhibirla. La aplicación del principio de carga dinámica de la prueba exige que se promuevan formatos abiertos, protocolos interoperables y mecanismos de trazabilidad que garanticen la transparencia del vínculo contractual.

Este protagonismo del consumidor digital debe ser acompañado por un desarrollo normativo acorde, pero también por una renovada responsabilidad social empresarial. Las entidades proveedoras deben comprender que el derecho del consumidor no es una amenaza, sino una herramienta de equilibrio, legitimación y sostenibilidad del mercado. El buen trato, la transparencia y la fidelización del cliente no solo constituyen obligaciones jurídicas, sino también estrategias empresariales inteligentes. Cuando esta visión se consolide, el derecho de los usuarios y consumidores dejará de ser una demanda aislada para convertirse en una práctica culturalmente asumida. Cuidar al consumidor, en definitiva, también es cuidar el negocio.

Estas exigencias encuentran respaldo normativo en el artículo 1107 del Código Civil y Comercial de la Nación, que impone al proveedor el deber de suministrar información clara, accesible y completa en los contratos celebrados por medios electrónicos, incluyendo mecanismos para corregir errores y conservar el contrato. Esta norma refuerza la necesidad de superar la lógica de adhesión virtual y garantizar un consentimiento informado, trazable y verificable.(Tambussi C. & Polito M., 2023)

En suma, la adhesión virtual y la superioridad técnica del proveedor configuran un nuevo escenario de vulnerabilidad para el consumidor digital, que exige una tutela jurídica reforzada, tanto desde el plano normativo como desde la ética empresarial. La incorporación de estándares internacionales y la consolidación de principios como el consentimiento informado y la trazabilidad contractual constituyen pasos necesarios hacia un derecho del consumidor más eficaz, inclusivo y sostenible.

3.1.2 Principios de la OCDE en materia de protección del consumidor financiero

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en colaboración con el Grupo de los 20 (G20), ha elaborado un conjunto de Principios de Alto Nivel sobre la Protección del Consumidor Financiero, adoptados como Recomendación del Consejo en 2012 y actualizados en 2022. Estos principios constituyen un estándar internacional que orienta a los Estados en la formulación de políticas regulatorias, educativas y de supervisión en materia financiera, con especial énfasis en la protección de los usuarios en entornos digitales.

3.1.2.1 Finalidad y alcance

Los principios de la OCDE tienen por objetivo:

- Fortalecer la confianza y seguridad del consumidor en el sistema financiero.
- Garantizar que los usuarios estén bien informados, protegidos y tratados con equidad.
- Promover la inclusión financiera, especialmente de los sectores vulnerables.
- Integrar la protección del consumidor en los marcos regulatorios y de supervisión.
- Apoyar el bienestar financiero de las personas, familias y comunidades.

3.1.2.2 Principios rectores destacados

Entre los diez principios fundamentales se destacan:

- Marco legal y regulatorio eficaz, con supervisión activa.
- Tratamiento justo y equitativo por parte de proveedores y agentes financieros.
- Divulgación clara y transparente de información contractual, riesgos y costos.
- Protección de datos personales y privacidad del consumidor.
- Educación financiera y sensibilización como herramientas de empoderamiento.
- Mecanismos eficaces de reclamo y reparación.
- Protección contra fraudes y uso indebido de activos.
- Acceso a productos financieros de calidad, adaptados a las necesidades del consumidor.
- Inclusión financiera, como principio transversal.
- Conducta responsable de negocios, alineada con estándares éticos y legales.

3.1.2.3 Ejes transversales incorporados en la actualización 2022

La versión revisada de los principios incorpora tres ejes transversales que refuerzan la protección del consumidor financiero:

- Digitalización: protección en entornos virtuales y contratación electrónica.
- Finanzas sostenibles: alineación con objetivos de desarrollo y responsabilidad social.
- Bienestar financiero: enfoque centrado en la resiliencia económica del consumidor.

Los desafíos que plantea la contratación electrónica y la adhesión virtual serán abordados en el **capítulo 7**, en el marco de las propuestas de mejora normativa para el Nordeste Argentino

3.1.3 MERCOSUR

El cuerpo normativo del MERCOSUR, que trata sobre los principios del derecho del consumidor, es el Protocolo de Ouro Preto, Decisión 64/10 del Consejo del Mercado Común y las Resoluciones 123/96, 124/96 y 34/11 del Grupo Mercado Común, y que constituye un marco regional de armonización normativa en materia de defensa del consumidor, con especial énfasis en la vulnerabilidad estructural de los consumidores y la necesidad de una protección integral y progresiva. Entre los principales principios, se destacan (Grupo Mercado Común del MERCOSUR, 2011):

Principios de progresividad y no regresión. Los Estados Parte adoptarían medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos de los consumidores que se derivan de las normas internacionales y nacionales, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados en los niveles normativos de protección ni en la implementación de la política de protección del consumidor, considerando los costos y beneficios de las medidas que se propongan. Los derechos deben avanzar sin retrocesos normativos ni institucionales.

Principio de orden público de protección. El sistema de protección del consumidor es de orden público. Este principio refuerza la invalidez de cláusulas abusivas en los contratos bancarios.

Principio de acceso al consumo. *El sistema de protección del consumidor busca garantizar el acceso al consumo de productos y servicios de calidad. Este principio se vincula con la inclusión financiera y acceso a servicios bancarios básicos.*

Principio de transparencia de los mercados. *El sistema de protección del consumidor contribuye al logro de la transparencia de los mercados. Cada Estado Parte controlará las distorsiones que la afecten, a través de sus órganos competentes. Este principio, resulta clave para evaluar la opacidad, entre otros, de los contratos bancarios.*

Principio de consumo sustentable. *El sistema de protección del consumidor impulsa el consumo y la producción sustentables, en función de las necesidades de las generaciones presentes y futuras, y se vincula con la responsabilidad social de las entidades bancarias.*

Principio de protección especial para consumidores en situación vulnerable y de desventaja. *El sistema de protección del consumidor protege especialmente a grupos sociales afectados por una vulnerabilidad agravada derivada de circunstancias especiales, en particular niñas, niños y adolescentes, adultos/mayores, personas con problemas de salud o con discapacidad, entre otras. Este principio se vincula con los casos en donde las personas mayores, son engañadas en su buena fe, al proporcionar claves de acceso de su homebanking.*

Principio de respeto de la dignidad de la persona humana. *Los proveedores, en su actuación en el mercado, deben reconocer y respetar la dignidad de la persona humana conforme a los criterios generales que surgen de las Declaraciones y Tratados de Derechos Humanos. Asimismo, en el diseño e implementación de políticas públicas, los Estados Parte*

deben observar el mismo principio. Este principio refuerza el enfoque humanista en la relación entre el proveedor y el consumidor.

Principio de prevención de riesgos. Los proveedores actuarán preventivamente cuando exista probabilidad razonable de una amenaza derivada de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de los consumidores. Relacionado con productos financieros riesgosos o mal diseñados o mal implementados.

Principio antidiscriminatorio. El sistema de protección del consumidor implementa las acciones conducentes para alcanzar el objetivo que en el mercado no existan actos u omisiones discriminatorios, conforme lo establecido en los ordenamientos jurídicos nacionales. Relacionado con el trato igualitario, que deben prestar las entidades bancarias, tanto a las personas de a pie como a las empresas.

Principio de buena fe. El sistema de protección al consumidor se asienta en la buena fe de las partes intervinientes en el contrato, lo que constituye la base de las relaciones contractuales bancarias

Principio de Información. Los proveedores deben suministrar a los consumidores información clara, veraz y suficiente que les permita hacer elecciones adecuadas a sus deseos y necesidades, y que resulta necesaria para luchar contra la opacidad contractual.

Principio de armonización. Resulta fundamental armonizar los intereses de los participantes de las relaciones de consumo, haciendo compatible una adecuada protección y tutela de los derechos de los consumidores con el desarrollo económico y tecnológico, siempre

fundamentado en la buena fe y el equilibrio en las relaciones entre consumidores y proveedores, y resulta necesario para lograr un equilibrio entre las partes del contrato bancario.

Principio de reparación integral. *El sistema de protección al consumidor debe asegurar a éste una reparación integral en caso de daños derivados de las relaciones de consumo, debiendo preverse la disponibilidad de medios efectivos de solución de controversias y de compensación.* Este principio se vincula con la posibilidad de hacer posible el reclamo, y un logro eficaz de la reparación que corresponda.

Principio de equiparación de derechos. *Los Estados Parte deben esforzarse por fomentar la confianza en el comercio electrónico, mediante la formulación de políticas transparentes y eficaces. En el ámbito de la contratación electrónica se reconoce y garantiza un grado de protección que nunca sería inferior al otorgado en otras modalidades de comercialización.* Este principio se vincula con la igualdad de protección en entornos digitales.

Tal como ocurre con las Directrices de Naciones Unidas, los principios del MERCOSUR refuerzan la necesidad de una protección integral del consumidor financiero, especialmente en contextos de vulnerabilidad estructural. Ambos marcos normativos, aunque provenientes de distintas instancias internacionales, convergen en la exigencia de transparencia, trato digno, acceso efectivo y reparación integral, lo que justifica su tratamiento conjunto y complementario.

3.1.4 Principios internacionales complementarios: OEA y cierre integrador

La Organización de Estados Americanos (OEA), a través de su Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad (SADyE), impulsa la cooperación interamericana en materia de

derechos del consumidor. Aunque no posee un cuerpo normativo tan sistematizado como la OCDE, promueve:

- El fortalecimiento de redes de colaboración entre autoridades de consumo.
- El diseño e implementación del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR).
- La protección de poblaciones vulnerables, con énfasis en la seguridad de productos de consumo y la inclusión social.
- La articulación normativa con foros regionales como MERCOSUR, CARICOM y CONCADECO.

En suma, los principios internacionales emanados de organismos como Naciones Unidas, MERCOSUR, OCDE y OEA configuran un marco de referencia robusto para la protección de los consumidores financieros. Estos estándares, aunque diversos en su origen, convergen en la exigencia de transparencia, trato digno, acceso efectivo a la información y reparación integral, especialmente en contextos de vulnerabilidad estructural como el del Nordeste Argentino.

No obstante, la eficacia de estos principios depende de su recepción y operativización en el ordenamiento jurídico interno. Por ello, resulta imprescindible examinar el marco normativo nacional vigente, comenzando por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el Código Civil y Comercial de la Nación, y las disposiciones específicas del Banco Central de la República Argentina, a fin de evaluar su capacidad real para garantizar la tutela efectiva de los derechos de los usuarios financieros.

Este análisis internacional será contrastado con el marco normativo argentino vigente, a fin de identificar sus fortalezas, vacíos y oportunidades de mejora en la protección del consumidor financiero.

3.2 – Normativa Nacional

3.2.1 Fundamentos normativos y constitucionales del sistema de protección bancaria al consumidor

3.2.1.1 Evolución histórica de la regulación bancaria en Argentina y su fundamento institucional

La regulación de la actividad bancaria tiene raíces milenarias que se remontan a las primeras civilizaciones. Desde las reglas del Código de Hammurabi en Babilonia, pasando por las leyes de Solón en la Grecia clásica y las disposiciones romanas sobre el ejercicio del crédito, se fueron estableciendo normas para controlar la actividad de los banqueros, prevenir abusos y garantizar cierta estabilidad en las relaciones económicas. Como señalan Rosa María Gelpi y F. Julien-Labruyère, incluso Plutarco documenta la preocupación por los excesos de los prestamistas en la antigüedad, lo que evidencia la temprana necesidad de regulación sectorial.

En el siglo XX, los Estados modernos comenzaron a institucionalizar la supervisión bancaria mediante leyes específicas y organismos rectores. En Argentina, este proceso se consolidó en 1935 con la sanción de la **Ley de Bancos N° 12.156**, que estableció un marco legal para el funcionamiento de las entidades bancarias, y con la **creación del Banco Central de la República Argentina (BCRA)** mediante la **Ley N° 12.155**, como autoridad monetaria y reguladora del sistema financiero.

Estas normas fundacionales fueron actualizadas y ampliadas a lo largo del tiempo, dando lugar a un cuerpo normativo que hoy se encuentra principalmente contenido en:

- La **Ley N° 21.526 de Entidades Financieras**, sancionada en 1977, que regula el funcionamiento, clasificación, requisitos y facultades de las entidades financieras en el país.
- La **Carta Orgánica del BCRA**, actualmente contenida en la **Ley N° 24.144**, que establece las funciones, atribuciones y límites del Banco Central como autoridad monetaria, financiera y cambiaria, con sucesivas reformas que han modificado su autonomía, objetivos y facultades de supervisión.

Este proceso de consolidación normativa configura un sistema de regulación pública de la actividad bancaria, orientado a preservar la estabilidad financiera, proteger el ahorro del público y garantizar el cumplimiento de las políticas monetarias.

Como señala Abellenda (2021), la regulación bancaria en Argentina se estructuró históricamente desde el Derecho público, sin un correlato inmediato en el plano contractual del Derecho Privado, lo que generó vacíos normativos en la tutela del cliente bancario.

Recién con la sanción del **Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN)** en 2014, se incorporó por primera vez un régimen específico de **contratación bancaria**, que reconoce la particularidad de estos vínculos y los somete a principios de transparencia, información reforzada y tutela del consumidor.

Como sostiene Lorenzetti (2019), la regulación bancaria no puede limitarse a la supervisión institucional, sino que debe incluir mecanismos eficaces de protección contractual, especialmente frente a la asimetría técnica y jurídica que caracteriza la relación entre entidades financieras y usuarios. Esta perspectiva exige una interpretación funcional del sistema normativo, orientada a garantizar el consentimiento informado, la trazabilidad operativa y la reparación integral del daño.

En suma, la evolución histórica de la regulación bancaria en Argentina revela un tránsito desde la supervisión institucional hacia la protección del vínculo contractual, en el marco de un sistema normativo que debe ser interpretado de manera funcional, pro-consumidor y orientado a garantizar la aplicación efectiva de los derechos reconocidos por la legislación vigente.

3.2.1.2 Fundamento constitucional del sistema de protección al consumidor (art. 42 CN)

Como se analizó en el punto “2.2.3 *La protección constitucional a los consumidores*”, el artículo 42 de la Constitución Nacional constituye el fundamento superior del sistema de protección al consumidor. En este capítulo se lo retoma como principio operativo que orienta la interpretación y aplicación de las normas legales y reglamentarias.

El artículo 42 reconoce a los consumidores y usuarios el derecho a la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos, así como a una información adecuada y veraz, y a la libertad de elección. Este principio constitucional ha sido receptado por la Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación, conformando un microsistema normativo de carácter tuitivo.

La Corte Suprema ha reafirmado este estándar interpretativo en fallos como “Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V.” (Fallos: 329:695), donde sostuvo que la Ley 24.240 debe integrarse con el resto del orden jurídico en favor de los derechos consagrados en el artículo 42 CN. Asimismo, en “Consumidores Argentinos c/ Telefónica de Argentina S.A.” (Fallos: 331:819), reconoció la legitimación de asociaciones para promover acciones colectivas, destacando que dicho artículo impone al Estado el deber de garantizar mecanismos eficaces de protección frente a prácticas abusivas. Estos precedentes, junto con otros relevantes, serán analizados en el capítulo 5, con especial atención a su aplicación en las relaciones entre usuarios financieros y entidades bancarias.

Desde la doctrina, Gelli (2015) destaca que el artículo 42 habilita tanto acciones privadas como públicas para la defensa de los consumidores. Entre las primeras se incluyen el derecho a peticionar, la libertad de expresión crítica, la creación de asociaciones y la acción de amparo. Entre las segundas, se impone al Estado el deber de implementar programas educativos y medidas específicas para consumidores en situación de desventaja, conforme a la reforma introducida por la Ley 26.361.

Este principio constitucional no solo legitima el sistema legal de protección, sino que impone un estándar interpretativo que orienta la aplicación de todas las normas del microsistema de consumo en favor del consumidor.

Este fundamento constitucional será retomado en el análisis de las normas específicas del Banco Central, que operan como instrumentos de aplicación funcional del principio tuitivo consagrado en el artículo 42 CN.

3.2.1.3 Doctrina especializada sobre la contratación bancaria y la protección del consumidor financiero

La incorporación de los contratos bancarios en el Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1378 a 1389) ha sido objeto de un amplio desarrollo doctrinal, que permite interpretar su alcance en el marco del microsistema de protección al consumidor. Autores como Ricardo Lorenzetti, Alberto Bueres, Graciela Medina y María Eugenia Abellenda han coincidido en señalar que esta regulación representa un avance sustancial frente al vacío normativo que caracterizaba al Derecho privado bancario en los códigos decimonónicos.

Lorenzetti (2015), en el Tomo VII del Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, destaca que los contratos bancarios requieren un tratamiento sistemático y profundo, dada su relevancia en la vida económica y la presencia de entidades sujetas a la Ley de Entidades Financieras. Subraya que cuando el otro contratante es un consumidor, deben

aplicarse no solo las normas específicas del Capítulo XII, sino también las disposiciones del Título III sobre contratos de consumo, en especial el artículo 1093. Esta articulación normativa configura un régimen de tutela reforzada, que exige estándares elevados de información, trazabilidad y responsabilidad.

Por su parte, Bueres (2015), en su comentario al artículo 1389 CCyCN, enfatiza que la contratación bancaria con consumidores debe garantizar el acceso a información clara, veraz y suficiente, especialmente en operaciones de crédito. Advierte que la omisión de estos deberes puede generar nulidad de cláusulas, responsabilidad por daños y activación de mecanismos de control judicial.

Rivera y Medina (2015) complementan esta visión al señalar que el artículo 1384 CCyCN, al remitir al artículo 1093, consagra la aplicabilidad del régimen de consumo a los contratos bancarios, lo que implica la vigencia de principios como el trato digno, la prevención del daño y la reparación integral. Esta interpretación funcional permite extender la protección más allá del texto contractual, abarcando también la etapa precontractual, la publicidad y la atención postventa.

Finalmente, Abellenda (2021) sostiene que la normativa del BCRA debe ser leída en conjunto con el CCyCN y la LDC, como parte de un bloque normativo operativo que reconoce la vulnerabilidad estructural del usuario financiero y exige a las entidades bancarias una conducta proactiva en la prevención de conflictos, la resolución de reclamos y la educación financiera.

En suma, la doctrina especializada converge en una interpretación sistemática del régimen de contratación bancaria, que articula el Derecho privado con el Derecho del consumidor, y que debe ser aplicada con criterio tuitivo.

Esta interpretación doctrinal será retomada en el capítulo 5, al analizar cómo los tribunales han aplicado estos principios en casos concretos de relaciones entre usuarios financieros y entidades bancarias.

3.2.2 Principios rectores del sistema de protección del consumidor. Ley 24.240 De Defensa del Consumidor y Código Civil y Comercial de la Nación

La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, sancionada en 1993 y modificada por la Ley 26.361 en 2008, junto con el Código Civil y Comercial de la Nación, constituyen el núcleo normativo del sistema argentino de protección al consumidor. Su aplicación se extiende a todas las relaciones de consumo, incluyendo aquellas que involucran servicios financieros prestados por entidades bancarias, en tanto el usuario actúe como destinatario final.

Ambas normas deben ser interpretadas de manera conjunta, conforme al principio del **diálogo de fuentes**, que permite articular disposiciones legales, constitucionales y convencionales en favor de la tutela efectiva del consumidor. Este enfoque fue reafirmado por la jurisprudencia reciente, como en el fallo *BBVA Banco Francés S.A. c/ Albornoz Pablo Sebastián s/ secuestro prendario* (Cámara Nacional en lo Comercial, 18/05/2023), donde se sostuvo que:

“El sistema de consumo goza de jerarquía constitucional y legal tanto de forma específica como general [...] constituyendo una normativa especial y tuitiva de los más vulnerables en la relación de consumo, marcando el inicio de un nuevo paradigma en su tratamiento.”

El fallo destaca que el régimen de consumo se sustrae del derecho común y se somete a un estatuto particular, sustentado en criterios de orden público económico-social, que impone el deber de interpretación en el sentido más favorable al consumidor. Esta interpretación se justifica en el desequilibrio existente en toda relación de consumo y en la debilidad derivada

del dispar acceso a la información, especialmente en contextos de vulnerabilidad estructural como el del Nordeste Argentino.

En este marco, por ejemplo, los artículos los arts. 8 bis, 4, 5, 8, 40, 40 bis y 52 bis de la Ley 24.240 se articulan con los artículos 1094, 1095, 1096, 1103 y 1740 del Código Civil y Comercial, conformando un sistema normativo que reconoce al consumidor como sujeto de derechos, y al proveedor como obligado a garantizar condiciones de equidad, transparencia, reparación y respeto.

La ley incorpora principios fundamentales como el trato digno, la información clara, la prevención de daños, la reparación integral, el acceso a la justicia gratuita, la inversión de la carga probatoria y la multa civil, todos orientados a equilibrar la relación entre proveedor y consumidor. En el contexto del NEA, donde se verifican situaciones de vulnerabilidad económica, jurídica y técnica, estos principios adquieren especial relevancia.

A continuación, se analizan los artículos más significativos en relación con los derechos de los usuarios financieros, su operatividad práctica y los obstáculos que enfrentan en su ejercicio cotidiano. Entre las situaciones más frecuentes se encuentran:

- Cobros indebidos por errores operativos del banco.
- Otorgamiento automático de créditos no solicitados.
- Falta de respuesta o dilación excesiva en los reclamos.
- Cláusulas abusivas en contratos de adhesión.
- Omisión de información sobre costos, tasas, comisiones o condiciones de cancelación.

Estos supuestos configuran relaciones de consumo caracterizadas por una posición de debilidad estructural del usuario financiero, lo que justifica la aplicación reforzada del régimen protectorio y una interpretación funcional del sistema normativo.

3.2.2.1 Trato digno y equitativo (art.8 bis LDC y art.1094 CCyCN)

El artículo 8 bis de la Ley 24.240, incorporado por la Ley 26.361, establece que: *“Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas”*.

Este principio se articula con el artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación, que dispone: *“Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser interpretadas en beneficio del consumidor.”*

Ambas disposiciones consagran un estándar mínimo de respeto, equidad y protección frente a prácticas abusivas, discriminatorias o humillantes. El trato digno no se limita a la cortesía formal, sino que implica el reconocimiento de la posición de vulnerabilidad estructural del consumidor, especialmente en contextos de asimetría informativa, técnica o económica.

En el ámbito financiero, este principio se aplica a situaciones como:

- Imposición de trámites excesivos para resolver errores operativos.
- Negativa injustificada a recibir reclamos o brindar información.
- Atención diferenciada según el perfil económico del usuario.

- Transferencia de cargas administrativas al consumidor que no le corresponden.

Desde la doctrina, Lorenzetti vincula el trato digno con el principio de solidaridad y con la tutela de la dignidad humana como valor constitucional(R. L. Lorenzetti, 2019).

Barocelli y Danuzzo lo interpretan como una exigencia sustancial que busca superar la igualdad formal, reconociendo la desigualdad estructural que afecta al consumidor en el mercado(Barocelli S. & Danuzzo, 2021). Tambussi, por su parte, destaca que el trato digno debe proyectarse sobre toda la relación de consumo, desde la publicidad hasta la atención postcontractual, y que su vulneración puede dar lugar a responsabilidad administrativa, civil e incluso penal.

En este marco, el artículo 8 bis debe interpretarse de manera amplia y funcional, en diálogo con el artículo 1094 CCyCN, como herramienta para equilibrar la relación de consumo y garantizar que el consumidor sea tratado como sujeto de derechos, no como mero destinatario pasivo de condiciones impuestas por el proveedor

El principio de trato digno no debe ser entendido como una cláusula aislada, sino como un eje transversal que atraviesa todo el sistema de protección al consumidor. Su alcance se proyecta desde la publicidad hasta la atención postcontractual, y se articula con otros principios como la información clara, la prevención de daños, la no discriminación, la reparación integral y el acceso a la justicia.

En este sentido, el trato digno opera como criterio hermenéutico para interpretar el resto del microsistema normativo, orientando la aplicación de las normas en favor del respeto, la equidad y la tutela efectiva del consumidor. Su vulneración no solo afecta la dimensión jurídica del vínculo, sino también la dimensión humana, al desconocer la dignidad del sujeto en situación de consumo.

3.2.2.2 Información clara y suficiente (art.4 y 5 LDC y art.1095 CCyCN)

El derecho a recibir información adecuada y veraz constituye uno de los pilares del régimen de protección al consumidor. El artículo 4 de la Ley 24.240 establece que:

“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada, todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.”

Este principio, consagrado en el artículo 4 de la Ley 24.240 y reafirmado por la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, impone al proveedor el deber de suministrar al consumidor toda la información relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos, en términos comprensibles, oportunos y suficientes. En el ámbito financiero, este deber se traduce en la obligación de informar con claridad las condiciones contractuales, tasas de interés, comisiones, riesgos asociados y mecanismos de reclamo. La Corte, en fallos de 1998 sobre publicidad engañosa, estableció que debe evitarse que los consumidores sean inducidos al error o la falsedad, protegiendo así su derecho a una decisión libre y racional (López Alfonsín, 2013). Este principio no solo tiene jerarquía legal, sino también constitucional, al vincularse con el artículo 42 de la Constitución Nacional, que garantiza el acceso a una información veraz como condición para el ejercicio pleno de los derechos económicos. Su vulneración, especialmente en contratos bancarios de adhesión, configura una práctica abusiva que puede dar lugar a sanciones, nulidad de cláusulas y responsabilidad civil del proveedor.

Por su parte, el artículo 5 refuerza esta obligación al disponer que los productos y servicios deben contener información en idioma nacional, con datos veraces, completos y accesibles. En sintonía, el artículo 1095 del Código Civil y Comercial de la Nación dispone que: *“El proveedor debe suministrar al consumidor información cierta, clara y detallada,*

relacionada con las características esenciales del bien o servicio, las condiciones de su comercialización y cualquier otra circunstancia relevante para su decisión de contratar.”

Estos preceptos consagran un deber activo de información, que no se agota en la entrega de datos formales, sino que exige claridad, accesibilidad y completitud. La información debe ser comprensible para el consumidor medio, sin tecnicismos innecesarios ni omisiones que puedan inducir a error.

En el ámbito financiero, este principio cobra especial relevancia debido a la complejidad técnica de los productos ofrecidos y a la asimetría estructural entre entidades bancarias y usuarios. Algunas prácticas que vulneran este derecho incluyen:

- Contratos de adhesión con cláusulas redactadas en lenguaje técnico o ambiguo.
- Falta de detalle sobre tasas de interés, comisiones, cargos por mora o costos de cancelación anticipada.
- Omisión de información sobre riesgos asociados a productos financieros complejos.
- Publicidad que destaca beneficios sin informar restricciones o condiciones de acceso.

Desde la doctrina, Faliero (2020) sostiene que el deber de información es una manifestación concreta del principio de buena fe y de la tutela preventiva del consumidor.

Barocelli lo vincula con el principio de transparencia, señalando que la información debe ser suficiente para permitir una decisión libre y consciente.

Lorenzetti (2019), por su parte, destaca que la información es un instrumento de empoderamiento del consumidor frente al poder económico del proveedor.

En este marco, los artículos 4 y 5 de la LDC y el artículo 1095 del CCyCN deben interpretarse de manera armónica y funcional, como herramientas para garantizar el consentimiento informado, prevenir el error y equilibrar la relación de consumo. Su incumplimiento no solo configura una infracción administrativa, sino que puede dar lugar a la nulidad de cláusulas contractuales, responsabilidad civil y sanciones complementarias.

3.2.2.3 Publicidad engañosa (art. 8 LDC y art.1103 CCyCN)

El artículo 8 de la Ley 24.240 establece que: *“Queda prohibida la realización de cualquier tipo de publicidad que contenga indicaciones falsas o que, mediante omisiones, induzca a error, engaño o confusión al consumidor.”*

Este precepto se inscribe dentro de los principios de transparencia y buena fe, y tiene por objeto evitar que los consumidores sean inducidos a contratar bajo premisas erróneas, incompletas o manipuladas. La publicidad engañosa puede manifestarse tanto en el contenido explícito del mensaje como en sus omisiones, ambigüedades o en la utilización de recursos gráficos, institucionales o emocionales que distorsionen la percepción del producto o servicio ofrecido.

En el ámbito financiero, este tipo de publicidad se verifica en situaciones como:

- Promociones de créditos “sin interés” que ocultan costos operativos o comisiones.
- Publicidad de tarjetas “gratuitas” que luego implican cargos por mantenimiento o renovación.
- Campañas que destacan beneficios sin informar restricciones, plazos o condiciones de acceso.

Un ejemplo ilustrativo lo ofrece el caso “González de Bruno, Mónica c/ Banco Galicia y Buenos Aires S.A.” (CNCom, Sala D, 05/09/2005), donde la Cámara consideró que el banco había avalado un proyecto vacacional con su nombre y prestigio, generando en la consumidora una expectativa legítima de respaldo. Aunque no hubo campaña formal, la conducta del banco configuró una forma de publicidad institucional implícita, que indujo a error por apariencia y omisión.

Autores como Lorenzetti y Tambussi sostienen que la publicidad engañosa no se limita al contenido textual, sino que incluye toda conducta que genere una expectativa falsa o confusa en el consumidor, especialmente cuando proviene de actores con poder económico o institucional.

En este marco, el artículo 8 debe interpretarse de manera amplia y funcional, como herramienta de tutela preventiva frente a prácticas comerciales que distorsionan el consentimiento informado y afectan la autonomía del consumidor financiero.

3.2.2.4 Reparación integral y daño directo (arts. 40 y 40 bis LDC y art. 1740 CCyCN)

El régimen de responsabilidad por daños en las relaciones de consumo se estructura sobre dos pilares: **la reparación integral** y el **daño directo**. Ambos conceptos se encuentran regulados en la Ley 24.240 y en el Código Civil y Comercial de la Nación, conformando un sistema que busca restablecer el equilibrio alterado por el incumplimiento del proveedor.

El artículo 40 de la LDC establece la **responsabilidad objetiva** del proveedor por los daños causados al consumidor por el uso o riesgo del producto o servicio, incluso cuando no haya culpa directa. Esta norma se complementa con el artículo 1740 del CCyCN, que consagra el principio de **reparación plena**, disponiendo que:

“La indemnización debe ser plena: comprende el daño patrimonial y el extrapatrimonial causado por el hecho ilícito.”

Específicamente, el artículo 1740 del CCyCN establece: *“La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. La víctima puede optar por el reintegro específico, excepto que sea parcial o totalmente imposible, excesivamente oneroso o abusivo, en cuyo caso se debe fijar en dinero. En el caso de daños derivados de la lesión del honor, la intimidad o la identidad personal, el juez puede, a pedido de parte, ordenar la publicación de la sentencia, o de sus partes pertinentes, a costa del responsable”.*

Por su parte, el artículo 40 bis de la LDC introduce el concepto de **daño directo**, definido como:

“Todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor.”

Este mecanismo permite que los organismos administrativos competentes, como las Direcciones de Defensa del Consumidor, otorguen indemnizaciones por daños materiales inmediatos, sin necesidad de recurrir a la vía judicial. Su aplicación es especialmente relevante en contextos de vulnerabilidad, donde el acceso a la justicia puede estar limitado por razones económicas o geográficas.

En el ámbito financiero, estos principios se proyectan sobre situaciones como:

- Cobros indebidos por errores operativos del banco.
- Pérdida de fondos por fallas en sistemas de débito automático.
- Gastos por mora generados por imputaciones erróneas.

- Negativa a reintegrar montos descontados sin causa.

Desde la doctrina, Lorenzetti sostiene que la reparación debe ser integral, no solo en términos económicos, sino también en cuanto a la restitución de la dignidad afectada. Barocelli destaca que el daño directo es una herramienta de tutela rápida y eficaz, que permite al consumidor obtener una compensación sin atravesar procesos judiciales complejos. Tambussi, por su parte, advierte que la reparación administrativa no excluye la vía judicial, sino que la complementa, fortaleciendo el sistema de protección.

En este marco, los artículos 40, 40 bis y 1740 deben interpretarse de manera conjunta, como expresión del principio de prevención y reparación plena, orientado a restablecer el equilibrio roto por el incumplimiento del proveedor y a garantizar una tutela efectiva del consumidor.

3.2.2.5 Acceso a la justicia y gratuidad (art. 53 LDC y art. 1096 CCyCN)

El acceso a la justicia constituye un principio fundamental del sistema de protección al consumidor. La Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación reconocen este derecho como parte de la tutela efectiva, incorporando mecanismos que facilitan la participación del consumidor en procesos administrativos y judiciales.

El artículo 53 de la Ley 24.240 establece que los procedimientos administrativos y judiciales iniciados por consumidores serán gratuitos, salvo que se demuestre temeridad o malicia. Esta gratuidad incluye tasas, sellados y costas, y busca remover barreras económicas que podrían impedir el ejercicio de derechos. Además, habilita la actuación de asociaciones de consumidores, ampliando la legitimación activa y fortaleciendo la defensa colectiva.

Por su parte, el artículo 1096 del Código Civil y Comercial de la Nación dispone que:

“El acceso a la justicia debe ser garantizado mediante procedimientos eficaces, gratuitos o de bajo costo, que permitan la tutela judicial efectiva de los derechos del consumidor.”

Este precepto refuerza el mandato constitucional de garantizar el acceso a la jurisdicción, y exige que los procedimientos sean adecuados, ágiles y proporcionales a la complejidad del conflicto.

En el ámbito financiero, este principio se proyecta sobre situaciones como:

- Reclamos por cobros indebidos que requieren intervención judicial o administrativa.
- Conflictos por cláusulas abusivas en contratos bancarios.
- Necesidad de peritajes contables o técnicos para acreditar perjuicios.
- Dificultades para litigar en zonas alejadas de centros urbanos o sin acceso digital.

Desde la doctrina, Lorenzetti sostiene que el acceso a la justicia es una dimensión esencial de la ciudadanía económica, y que su garantía debe incluir no solo la gratuidad formal, sino también la disponibilidad real de mecanismos eficaces. Barocelli advierte que la gratuidad no puede ser interpretada de manera restrictiva, y que debe extenderse a todos los actos necesarios para la defensa del consumidor. Tambussi, por su parte, destaca que el acceso efectivo requiere una infraestructura institucional que contemple las desigualdades territoriales.

En este marco, los artículos 53 LDC y 1096 CCyCN deben ser interpretados como instrumentos de equidad procesal, orientados a garantizar que el consumidor pueda ejercer sus derechos sin obstáculos económicos, técnicos o geográficos. Su aplicación exige políticas públicas que fortalezcan las oficinas de defensa del consumidor, promuevan la digitalización accesible y aseguren la presencia territorial de mecanismos de resolución de conflictos.

3.2.2.6 Prevención de daños y responsabilidad objetiva (arts. 5, 40 LDC y art. 1710 CCyCN)

El sistema de protección al consumidor se estructura sobre principios que no solo buscan reparar el daño, sino evitar su producción. La prevención de daños y la responsabilidad objetiva constituyen pilares fundamentales de este enfoque, consagrados en la Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación.

El artículo 5 de la LDC impone al proveedor el deber de brindar información veraz, completa y accesible, como mecanismo preventivo frente a errores, omisiones y riesgos contractuales. El artículo 40 establece la responsabilidad objetiva del proveedor por los daños causados al consumidor por el uso o riesgo del producto o servicio, incluso sin culpa directa. Esta norma se aplica tanto al fabricante como al vendedor y al prestador del servicio, configurando un régimen de responsabilidad solidaria.

Por su parte, el artículo 1710 del CCyCN consagra el principio general de prevención del daño, disponiendo que: *“Toda persona tiene el deber, en cuanto dependa de ella, de prevenir el daño. Este deber existe aun cuando no haya una relación jurídica previa, si el daño es previsible y su evitación resulta razonable.”*

En el ámbito financiero, estos principios se proyectan sobre situaciones como:

- Diseño de productos bancarios sin evaluación de riesgos para el consumidor.
- Falta de advertencias sobre costos ocultos, vencimientos o penalidades.
- Omisión de controles internos que permitan detectar errores operativos.
- Ausencia de protocolos para prevenir fraudes o suplantación de identidad.

Desde la doctrina, Lorenzetti sostiene que la prevención del daño es una manifestación del principio de buena fe, y que su incumplimiento configura una forma de responsabilidad por

omisión. Barocelli destaca que la responsabilidad objetiva permite superar la carga de probar la culpa, facilitando el acceso a la reparación. Tambussi advierte que la prevención debe ser activa, sistemática y proporcional al riesgo, especialmente en sectores como el financiero, donde la asimetría técnica es estructural.

En este marco, los artículos 5, 40 LDC y 1710 CCyCN deben ser interpretados como instrumentos de tutela anticipada, que obligan al proveedor a actuar con diligencia, previsión y responsabilidad, incluso antes de que se configure el daño.

3.2.2.7 Multa civil y sanciones (art. 52 bis LDC y art. 1710 CCyCN)

El sistema de protección al consumidor incorpora mecanismos sancionatorios que cumplen una doble función: resarcitoria y preventiva. Entre ellos se destacan la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la Ley 24.240 y el principio de prevención del daño, consagrado en el artículo 1710 del Código Civil y Comercial de la Nación.

El artículo 52 bis establece que el proveedor puede ser condenado al pago de una multa civil en favor del consumidor afectado, cuando se verifique el incumplimiento de sus deberes legales. Esta sanción tiene carácter resarcitorio, pero también simbólico, ya que reconoce el daño moral y la afectación de derechos personalísimos, incluso cuando no se haya producido un perjuicio patrimonial directo.

En el ámbito financiero, estas disposiciones se aplican a situaciones como:

- Reiteración de prácticas abusivas en contratos de adhesión.
- Omisión sistemática de información relevante en promociones bancarias.
- Negativa persistente a resolver reclamos legítimos.
- Conductas que generan daño moral, como trato indigno o discriminatorio.

Desde la doctrina, Lorenzetti sostiene que la multa civil representa una forma de tutela reforzada, que reconoce la dimensión extrapatrimonial del daño en relaciones de consumo (R. L. Lorenzetti, 2019). Barocelli la vincula con el principio de disuasión, señalando que su finalidad es evitar la repetición de conductas lesivas. Tambussi advierte que su aplicación debe ser proporcional, fundada y orientada a restablecer el equilibrio roto por el proveedor.

Alfredo Mario propone una interpretación más restrictiva del artículo 52 bis, señalando que la multa civil debe aplicarse solo ante conductas “indignantes, recalcitrantes o antisociales”, y no por cualquier incumplimiento contractual Condomí (Condomí, 2017).

Carlos A. Hernández y Sandra Frustagli destacan que la sanción cumple una función preventiva en el microsistema de consumo, reforzando la obligación de seguridad y el deber de advertencia (Hernández & Frustagli, 2005) .

Ezequiel Mendieta (Mendieta, 2017) por su parte, sostiene que los daños punitivos deben ser entendidos como incentivos para que los proveedores adopten medidas razonables de prevención, especialmente en sectores de alto riesgo.

En este marco, los artículos 52 bis LDC y 1710 CCyCN deben ser interpretados como instrumentos de protección integral, que permiten sancionar al proveedor no solo por el daño causado, sino también por el riesgo creado o la afectación moral sufrida por el consumidor.

3.2.2.8 Inversión de la carga probatoria (art. 53 LDC)

Este principio se establece en el artículo 53 de la Ley 24.240, que faculta al juez a disponer la inversión de la carga de la prueba cuando, a su criterio, el consumidor se encuentre en una situación de debilidad o desventaja, especialmente en casos donde el proveedor posee los medios técnicos, económicos o documentales para acreditar los hechos controvertidos. Esta

herramienta permite superar obstáculos probatorios que, de otro modo, impedirían el acceso efectivo a la tutela judicial.

En el ámbito financiero, estos mecanismos se aplican a situaciones como:

- Falta de entrega de documentación contractual o registral.
- Negativa a reconocer errores operativos o cobros indebidos.
- Ocultamiento de información sobre condiciones de contratación.
- Conductas dilatorias en la atención de reclamos.

Desde la doctrina, Barocelli sostiene que la inversión de la carga probatoria constituye una herramienta de justicia material, que permite al consumidor acceder a una decisión fundada en la verdad sustancial y no en la mera disponibilidad de pruebas. Esta perspectiva refuerza el carácter tuitivo del sistema procesal, especialmente en ámbitos como el financiero, donde la asimetría técnica y documental suele obstaculizar la producción de prueba por parte del consumidor.

Carlos A. Hernández, por su parte, destaca que la inversión probatoria en el derecho del consumidor no debe ser vista como una excepción procesal, sino como una manifestación del principio de equidad, orientada a garantizar la efectividad de los derechos reconocidos por el microsistema de consumo.

En este marco, el artículo 53 debe ser interpretado como un instrumento de tutela procesal reforzada, cuya aplicación contribuye a restablecer el equilibrio entre las partes y a garantizar una reparación efectiva, especialmente en sectores como el financiero, donde la desigualdad estructural se manifiesta en la disponibilidad de prueba.

3.2.2.9 Las exigencias de seguridad en las relaciones de consumo

Está reconocido constitucionalmente y desarrollado en la Ley 24.240, especialmente en los artículos 5, 6 y 40, como parte de la obligación de seguridad que los proveedores deben garantizar en la comercialización de bienes y servicios.

¿Qué implica el principio de seguridad?

Protección frente a riesgos: El proveedor debe garantizar que el producto o servicio no cause daño al consumidor ni a su entorno.

- Obligación de seguridad: Art. 5 LDC exige que los bienes y servicios sean seguros para su uso normal o razonablemente previsible.
- Deber de advertencia: Art. 6 LDC obliga a informar sobre riesgos residuales o condiciones especiales de uso.
- Responsabilidad objetiva: Art. 40 LDC establece que el proveedor responde por daños causados por el riesgo o vicio del producto, sin necesidad de probar culpa.

Hernández y Frustagli sostienen que la seguridad en las relaciones de consumo no se limita al ámbito contractual, sino que se proyecta sobre toda relación de consumo, incluso sin vínculo jurídico previo. A partir de la reforma introducida por la Ley 24.999, se consolida un principio general de seguridad, con carácter preventivo y resarcitorio, que obliga al proveedor a garantizar productos y servicios inocuos para la salud e integridad física del consumidor (Hernández & Frustagli, 2005).

Los autores analizan tres manifestaciones concretas del deber de seguridad: el deber de advertencia, el deber de sustitución y el deber de retiro o recuperación del producto. El deber de advertencia exige informar sobre riesgos previsibles, incluso en productos no considerados

peligrosos en sí mismos. La omisión de esta advertencia puede transformar un producto seguro en inseguro por defecto de información.

Se destaca que la obligación de seguridad implica una garantía de inocuidad, y que su incumplimiento genera una presunción de responsabilidad objetiva del proveedor. Esta obligación se extiende a todos los integrantes de la cadena de comercialización, aunque con grados diferenciados. También se analiza el rol de la autoridad de aplicación para ordenar medidas preventivas, como el retiro de productos del mercado ante peligros considerables, incluso sin certeza absoluta del riesgo.

Además, critican fallos judiciales que interpretan restrictivamente el deber de advertencia y proponen una lectura amplia, fundada en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Finalmente, se plantea la necesidad de regular expresamente la responsabilidad por riesgo de desarrollo, especialmente en industrias como la farmacéutica y alimenticia, donde los daños pueden ser graves y colectivos.

En el ámbito financiero, estos mecanismos se aplican a situaciones como:

- Diseño de productos bancarios sin evaluación de impacto sobre el consumidor.
- Falta de advertencias sobre riesgos de sobreendeudamiento.
- Omisión de medidas de seguridad en plataformas digitales.
- Deficiencias en la protección de datos personales y autenticación.

La aplicación efectiva del principio de seguridad exige una implementación diferenciada según las condiciones del entorno, a fin de evitar que la asimetría informativa y técnica amplifique los riesgos para el consumidor.

3.2.2.10 Principio de orden público (art. 65 LDC y art. 1094 CCyCN)

El principio de orden público constituye uno de los pilares del sistema de protección al consumidor. Está consagrado expresamente en el artículo 65 de la Ley 24.240, que establece que sus disposiciones son de orden público y, por lo tanto, no pueden ser renunciadas ni modificadas en perjuicio del consumidor. Este principio garantiza la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos, incluso cuando el consumidor haya prestado consentimiento formal.

El artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación refuerza esta lógica al disponer que las normas sobre contratos de consumo deben interpretarse conforme al principio de protección del consumidor, lo que implica una lectura tuitiva y restrictiva de cláusulas abusivas o limitativas de derechos.

En el ámbito financiero, este principio se proyecta sobre situaciones como:

- Inclusión de cláusulas que limitan la responsabilidad del proveedor por errores operativos.
- Renuncia anticipada a derechos de información, reclamo o revocación.
- Pactos que restringen el acceso a la vía judicial o imponen jurisdicciones lejanas.
- Condiciones que contradicen la normativa del Banco Central o la Ley de Defensa del Consumidor.

Desde la doctrina, Barocelli sostiene que el orden público en materia de consumo opera como un límite infranqueable a la autonomía de la voluntad, y que su función es preservar el equilibrio estructural de la relación jurídica. Lorenzetti lo vincula con el principio de constitucionalización del derecho privado, señalando que el artículo 42 de la Constitución Nacional impone un estándar mínimo de protección que no puede ser relativizado por pactos contractuales. Condomí, por su parte, advierte que el orden público en consumo no solo protege

al consumidor individual, sino que cumple una función institucional, al preservar la transparencia y la confianza en el mercado.

En este marco, el principio de orden público debe ser interpretado como una garantía estructural, que impide la erosión de derechos mediante cláusulas contractuales, prácticas abusivas o interpretaciones regresivas. Su aplicación es especialmente relevante en el ámbito financiero, donde la complejidad técnica y la estandarización contractual pueden ocultar renuncias incompatibles con el sistema de tutela legal.

3.2.2.11 Otros principios

El sistema de protección al consumidor argentino se estructura sobre un conjunto de directrices fundamentales que orientan la interpretación normativa, la aplicación judicial y la formulación de políticas públicas. A lo largo del presente capítulo se han desarrollado los siguientes principios: trato digno y equitativo, información clara y suficiente, publicidad no engañosa, reparación integral, acceso a la justicia y gratuidad, prevención del daño, responsabilidad objetiva, sanciones civiles, inversión de la carga probatoria, exigencias de seguridad y orden público.

Como se analizó en el punto “2.1.4.5 *El deber de buena fe y diligencia del proveedor*”, el principio de buena fe constituye un eje transversal que articula estos principios, exigiendo del proveedor una conducta leal, diligente y respetuosa de los derechos del consumidor. Esta exigencia se proyecta sobre la información, el trato, la seguridad y la prevención, y refuerza el carácter tuitivo del microsistema de consumo.

La aplicación efectiva de estos principios requiere una lectura sistemática y contextual, que reconozca la asimetría estructural entre proveedor y consumidor, especialmente en sectores como el financiero, donde la complejidad técnica y la estandarización contractual pueden amplificar los riesgos. En este marco, los principios desarrollados deben ser entendidos como

manifestaciones concretas de un sistema jurídico orientado a restablecer el equilibrio, garantizar la tutela anticipada y asegurar la reparación integral de los derechos vulnerados.

3.2.3 Normativa específica del Código Civil y Comercial y del Banco Central

3.2.3.1 La formación del consentimiento

La formación del consentimiento en las relaciones de consumo, especialmente en el ámbito financiero, constituye un eje crítico para la tutela efectiva de los derechos del usuario. En el microsistema normativo argentino, este proceso se encuentra regulado por el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN), particularmente en los artículos 1096 a 1103, que establecen principios tuitivos orientados a equilibrar la relación entre proveedor y consumidor.

En el contexto de servicios financieros, como tarjetas de crédito, cajas de ahorro y cuentas corrientes, el consentimiento suele formarse mediante contratos de adhesión, publicidad dirigida y mecanismos electrónicos, lo que genera una serie de obstáculos vinculados a la transparencia, la comprensión y la voluntariedad del acto jurídico. A continuación, se analizan dos dimensiones clave: las prácticas abusivas y la información y publicidad como elementos constitutivos del consentimiento.

3.2.3.1.1 Prácticas abusivas (arts. 1096 a 1099 CCyCN)

Los artículos 1096 a 1099 del CCyCN establecen el marco general de las relaciones de consumo, reconociendo la vulnerabilidad estructural del consumidor y prohibiendo prácticas abusivas que distorsionen el consentimiento.

Principios normativos relevantes:

- Art. 1096: Define la relación de consumo y reconoce al consumidor como sujeto de protección especial.

- Art. 1097: Establece que las normas deben interpretarse en favor del consumidor.
- Art. 1098: Prohíbe prácticas abusivas, entendidas como aquellas que colocan al consumidor en una situación de subordinación injustificada.
- Art. 1099: Declara la nulidad de cláusulas abusivas, incluso si fueron aceptadas formalmente.

En las relaciones bancarias, las prácticas abusivas se manifiestan en:

- Cláusulas predispuestas que imponen condiciones desproporcionadas (por ejemplo, penalidades excesivas por mora o renuncia anticipada a derechos).
- Contratos de adhesión que no permiten negociación ni comprensión real del alcance jurídico.
- Mecanismos de contratación automática, como la activación de productos financieros no solicitados (seguros, líneas de crédito, servicios premium).
- Obstáculos para el ejercicio de derechos, como la exigencia de trámites presenciales en zonas con baja conectividad o escasa infraestructura institucional.

3.2.3.1.2 Información y publicidad dirigida a los consumidores (arts. 1100 a 1103 CCyCN)

La segunda dimensión del consentimiento se vincula con la calidad de la información y la publicidad que preceden o acompañan la contratación. Los artículos 1100 a 1103 del CCyCN regulan estos aspectos como elementos constitutivos del consentimiento válido.

Principios normativos relevantes:

- Art. 1100: Establece el deber de información clara, veraz y suficiente.
- Art. 1101: Regula la publicidad como parte de la oferta contractual.

- Art. 1102: Prohíbe la publicidad engañosa y establece su nulidad.
- Art. 1103: Reconoce el derecho del consumidor a retractarse cuando la información recibida fue insuficiente o engañosa.

En los servicios bancarios, la publicidad y la información deficiente generan obstáculos como:

- Promesas de gratuidad que ocultan costos operativos (ej. tarjetas “sin cargo” con comisiones ocultas).
- Publicidad emocional o institucional que induce a error sobre la seguridad o respaldo de productos financieros.
- Omisión de condiciones contractuales relevantes, como tasas de interés, costos de cancelación anticipada o restricciones de acceso.
- Falta de canales accesibles para la retractación, especialmente en zonas rurales o con baja conectividad.

3.2.3.2 La contratación electrónica y a distancia

Los artículos 1106 a 1108 del Código Civil y Comercial de la Nación conforman un bloque normativo específico dentro del régimen de los contratos de consumo (arts. 1092 a 1122 CCyCN), orientado a regular la contratación electrónica y a distancia. Este conjunto de normas responde a la necesidad de adaptar el derecho privado a los desafíos de la digitalización, garantizando la protección del consumidor en entornos tecnológicos donde se acentúan las asimetrías informativas, operativas y jurídicas.

La contratación electrónica, especialmente en el ámbito financiero, plantea riesgos específicos vinculados a la falta de información clara, la ausencia de soporte físico, la dificultad para acreditar consentimiento y la exposición a vulnerabilidades tecnológicas. Por ello, el

legislador incorporó este bloque como herramienta para asegurar la validez formal del contrato, reforzar el deber de información y garantizar la trazabilidad del consentimiento.

Estos artículos deben interpretarse de manera armónica con los principios constitucionales del artículo 42 CN, la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, y los artículos 1095 y 1710 del CCyCN, que consagran el deber de información y la prevención del daño.

3.2.3.2.1 Artículo 1106 CCyCN: Equivalencia del soporte electrónico

El artículo 1106 establece que el contrato celebrado por medios electrónicos cumple con el requisito de forma escrita exigido por la ley. Esta disposición reconoce la equivalencia jurídica del soporte digital, eliminando la exigencia de soporte papel como condición de validez formal.

Este principio tiene especial relevancia en el ámbito financiero, donde la contratación de productos y servicios se realiza habitualmente a través de plataformas digitales, home banking, apps móviles o correos electrónicos. La norma garantiza que el consumidor no pierda protección por el solo hecho de utilizar medios electrónicos, siempre que se cumplan los requisitos de información, consentimiento y trazabilidad.

Desde la doctrina, se ha señalado que esta equivalencia no implica una desregulación, sino una adaptación formal que debe ir acompañada de garantías sustantivas. El soporte electrónico debe permitir al consumidor acceder, conservar y reproducir el contenido del contrato, asegurando su comprensión y posibilidad de reclamo. Carlos Faliero (2020), quien desarrolló la figura del consumidor hipervulnerable, subraya la necesidad de adaptar la contratación electrónica a perfiles con menor alfabetización digital o con barreras de acceso. En este sentido, su doctrina refuerza la exigencia de que el soporte electrónico sea accesible, reproducible y comprensible, en línea con este artículo.

María Frustagli (2015), en la obra colectiva “Código Civil y Comercial comentado” dirigida por Lorenzetti, interpreta el artículo 1106 como una cláusula de apertura tecnológica. Señala que la norma no implica una desmaterialización absoluta, sino una “equivalencia funcional del soporte electrónico”, que debe cumplir con las funciones tradicionales del soporte papel: legibilidad, conservación y prueba.

El artículo 1106, por tanto, no solo habilita la contratación digital, sino que impone al proveedor la obligación de respetar los estándares de claridad, accesibilidad y prueba, en línea con el principio de buena fe y el derecho a la información.

3.2.3.2.2 Artículo 1107 CCyCN: Información en medios electrónicos

El artículo 1107 del Código Civil y Comercial de la Nación regula el deber de información en la contratación a distancia mediante medios electrónicos. Esta norma se inscribe dentro del régimen de los contratos de consumo (arts. 1092 a 1122 CCyCN) y reviste especial relevancia en el contexto de la digitalización de los servicios financieros.

El texto establece que, además del contenido mínimo del contrato y la facultad de revocación, el proveedor debe informar:

- Todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido.
- Los riesgos derivados de su empleo.
- Quién asume esos riesgos.

Este deber se vincula directamente con el principio constitucional del artículo 42 CN y con los artículos 4, 5 y 6 de la Ley 24.240, que exigen claridad, veracidad y completitud en la información brindada al consumidor.

Desde la doctrina, se ha señalado que el artículo 1107 impone una obligación reforzada de transparencia, especialmente en entornos digitales donde el consumidor puede no

comprender plenamente los alcances técnicos, operativos o jurídicos del medio utilizado. En este sentido, Lorenzetti (2015b) advierte que la omisión de información sobre riesgos tecnológicos, fallas de seguridad o condiciones de uso puede configurar una violación al deber de buena fe y generar responsabilidad objetiva. Asimismo, Lorenzetti (2015a) advierte que la contratación electrónica implica una doble vulnerabilidad: por la distancia y por el desconocimiento técnico del medio. Subraya que el deber de información debe ser reforzado en entornos digitales, y que la omisión puede generar responsabilidad objetiva.

Herrera, Caramelo y Picasso (2022) enfatizan que el deber de información sobre los riesgos del medio no exime al proveedor de responsabilidad, ni habilita cláusulas de renuncia anticipada a derechos.

En el ámbito financiero, este artículo se aplica a situaciones como:

- Contratación de productos bancarios a través de home banking o apps móviles.
- Adhesión a seguros, préstamos o inversiones mediante plataformas digitales.
- Operaciones con billeteras virtuales, criptomonedas o pagos electrónicos.
- Falta de advertencia sobre riesgos de phishing, robo de identidad o fallas de autenticación.

La omisión de información sobre riesgos tecnológicos, condiciones de uso o mecanismos de protección puede comprometer la validez del consentimiento y generar responsabilidad por daños. Además, el artículo 1107 exige que el consumidor tenga “absolutamente claro” quién asume los riesgos, lo que impide trasladar al usuario la carga de fallas operativas, vulnerabilidades o errores sistémicos.

Este artículo debe interpretarse en conjunto con el artículo 1103 CCyCN (prohibición de publicidad engañosa), el artículo 1095 (deber de información) y el artículo 1710 (prevención

del daño), conformando un marco normativo que exige transparencia tecnológica, responsabilidad preventiva y protección efectiva en la contratación digital.

En lo que hace al contenido del contrato, el proveedor debe cumplir con los estándares previstos en el artículo 1101 CCyCN, el artículo 4 de la Ley 24.240 y todas las normas aplicables a la modalidad contractual involucrada. Además, debe informar de manera destacada el derecho de revocación previsto en los artículos 1110 y 1111.

Este deber ha sido reforzado por normas internacionales. La República Argentina incorporó en 2005 (Resolución SCT 104/2005) la Resolución 21 del Grupo Mercado Común del Mercosur (08/10/2004), relativa al Derecho de Información al Consumidor en las Transacciones Comerciales Efectuadas por Internet. Esta resolución establece que, en las relaciones de consumo realizadas por comercio electrónico, debe garantizarse durante todo el proceso el derecho a una información clara, precisa, suficiente y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto o servicio ofertado y las transacciones electrónicas involucradas. Su aplicación alcanza a todo proveedor radicado en alguno de los Estados parte del Mercosur.

3.2.3.2.3 Artículo 1108 CCyCN: Confirmación del contrato

El artículo 1108 regula la obligación del proveedor de remitir al consumidor una constancia escrita o electrónica del contrato celebrado, incluyendo los datos esenciales del proveedor, las condiciones pactadas y la información sobre el derecho de revocación.

Este deber de confirmación tiene por finalidad garantizar la trazabilidad del consentimiento, permitiendo al consumidor conservar prueba del contrato, verificar las condiciones acordadas y ejercer sus derechos en caso de conflicto. En el ámbito financiero, esta obligación cobra especial relevancia ante la proliferación de contratos de adhesión, operaciones automatizadas y plataformas sin atención personalizada.

La constancia debe ser clara, accesible y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios y omisiones que puedan inducir a error. Su ausencia puede configurar una práctica abusiva, vulnerar el derecho de defensa y dar lugar a la nulidad del contrato o a la responsabilidad del proveedor.

Desde la doctrina, se ha destacado que este artículo refuerza el principio de transparencia y el deber de documentación, constituyendo una herramienta preventiva frente a conflictos derivados de la contratación digital. Su interpretación debe ser funcional al equilibrio de la relación de consumo y al ejercicio efectivo de los derechos del usuario.

3.2.3.2.4 Continuidad normativa y garantías en la contratación no presencial

Además de los artículos 1106 a 1108, el Código Civil y Comercial de la Nación incorpora en los artículos 1109 a 1113 un conjunto de disposiciones que completan el régimen de contratación electrónica y a distancia. Este bloque normativo regula aspectos esenciales vinculados a la formación del consentimiento, la información precontractual y el ejercicio de derechos en entornos no presenciales, reforzando la tutela del consumidor frente a los riesgos propios de la digitalización.

Entre las garantías destacadas se encuentran:

- El derecho a revocar la aceptación dentro de los diez días, sin expresión de causa (art. 1110).
- La obligación del proveedor de informar de manera clara y destacada el derecho de revocación (art. 1111).
- La validez del consentimiento emitido por medios electrónicos, siempre que se asegure su autenticidad, integridad y trazabilidad (arts. 1109 y 1112).

- La aplicación de estos principios incluso en contratos celebrados fuera del establecimiento comercial, incluyendo aquellos realizados por teléfono, correo electrónico o plataformas digitales (art. 1113).

Estas disposiciones no solo complementan el régimen general de los contratos de consumo, sino que imponen al proveedor obligaciones específicas que buscan equilibrar la relación jurídica en contextos de contratación asincrónica, automatizada o sin contacto físico.

En el ámbito financiero, este marco adquiere especial relevancia ante la creciente digitalización de los servicios bancarios, donde los usuarios enfrentan obstáculos estructurales vinculados a la conectividad, la alfabetización digital, la comprensión técnica de los productos ofrecidos y la disponibilidad efectiva de canales para ejercer el derecho de revocación. La aplicación funcional de estos artículos exige, por tanto, una interpretación reforzada que contemple las condiciones territoriales y socioeconómicas que afectan el ejercicio pleno de los derechos del consumidor financiero.

3.2.3.2.5 Proyección normativa de la contratación electrónica en servicios financieros

El análisis conjunto de los artículos 1106, 1107 y 1108 del Código Civil y Comercial de la Nación permite identificar un diseño normativo orientado a garantizar la validez, transparencia y eficacia de la contratación electrónica en el marco de las relaciones de consumo. Este bloque no se limita a reconocer la equivalencia formal del soporte digital, como lo establece el artículo 1106, sino que impone al proveedor obligaciones sustantivas vinculadas al deber de información, la prevención del daño y la trazabilidad del consentimiento.

En el contexto de los servicios financieros, donde la contratación digital se ha vuelto predominante, estas normas adquieren una dimensión protectoria reforzada. La falta de soporte físico, la automatización de procesos, la opacidad de las condiciones contractuales y la

exposición a riesgos tecnológicos configuran escenarios de vulnerabilidad que el legislador busca mitigar mediante estándares específicos de forma, contenido y confirmación.

La interpretación sistemática de este bloque debe realizarse en armonía con los principios constitucionales del artículo 42 CN, las garantías previstas en la Ley 24.240 y la tutela de datos personales consagrada en la Ley 25.326. Asimismo, se articula con el deber de buena fe (art. 9 CCyCN), el deber de información (art. 1095 CCyCN) y el principio de prevención del daño (art. 1710 CCyCN), conformando un entramado normativo que exige responsabilidad activa del proveedor y tutela efectiva del consumidor.

En suma, la contratación electrónica y a distancia no constituye una excepción al régimen de protección del consumidor, sino una modalidad que exige una respuesta jurídica específica, proporcional a los riesgos que plantea y coherente con los principios que rigen el derecho privado contemporáneo.

A partir de este marco normativo que regula la contratación electrónica y a distancia, resulta pertinente examinar cómo se proyectan estos principios en figuras contractuales específicas del ámbito financiero. En este sentido, el contrato de cuenta corriente bancaria constituye un instrumento paradigmático, cuya estructura, funcionamiento y riesgos deben ser analizados a la luz de los derechos del consumidor financiero.

Este análisis permite proyectar los principios de contratación electrónica sobre figuras contractuales concretas del ámbito financiero, donde la vulnerabilidad del consumidor se manifiesta con especial intensidad.

3.2.3.3 La cuenta corriente bancaria

La cuenta corriente bancaria constituye una figura contractual compleja, regulada por la Ley de Entidades Financieras, la normativa del Banco Central de la República Argentina

(BCRA) y el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN). En el marco de las relaciones de consumo, este contrato debe ser interpretado conforme a los principios tuitivos del derecho del consumidor, especialmente cuando el usuario financiero actúa como destinatario final.

3.2.3.3.1 Ubicación de la cuenta corriente en el Código Civil y Comercial de la Nación

En el Libro Tercero de “Derechos Personales” del Código Civil y Comercial de la Nación (Congreso de la Nación Argentina, 2014), está el Título IV sobre “Contratos en Particular” y dentro de él, el Capítulo 12 sobre “Contratos Bancarios”, que va desde el artículo 1378 al 1420. A su vez, este Capítulo 12 tiene dos secciones: la Primera Sección sobre “Disposiciones Generales”, que abarca desde el artículo 1378 al 1389, y la Segunda Sección sobre “Contratos en Particular”, también conocidos como contratos bancarios nominados, que abarca desde el artículo 1390 al 1420.

La Sección Primera se divide en dos párrafos: el primero sobre “Transparencia de las condiciones contractuales” (artículos 1378 a 1383), y el segundo sobre “Contratos bancarios con consumidores y usuarios” (artículos 1384 a 1389).

La Sección Segunda regula los contratos bancarios nominados, entre ellos:

- Depósito bancario, que abarca los artículos 1390 a 1392
- Cuenta corriente bancaria, que abarca los artículos 1393 a 1407
- Préstamo y descuento bancario, que abarca los artículos 1408 y 1409
- Apertura de crédito, que abarca los artículos 1410 a 1412
- Servicio de caja de seguridad, que abarca los artículos 1413 a 1417
- Custodia de títulos, que abarca los artículos 1418 a 1420

3.2.3.3.2 Naturaleza jurídica y función económica

Según Ghersi, Wieingarte y Lovece (2020), la cuenta corriente bancaria es un contrato de adhesión por el cual el cliente deposita fondos en una entidad financiera, habilitando operaciones de débito y crédito mediante diversos instrumentos (cheques, transferencias, débitos automáticos, etc.). Su función económica es permitir la circulación de dinero, facilitar pagos y canalizar ingresos, constituyendo una herramienta esencial en la vida cotidiana del consumidor.

Desde el punto de vista jurídico, se trata de un contrato bilateral, oneroso, de ejecución continuada, que genera obligaciones recíprocas entre el banco y el usuario. La entidad financiera debe garantizar la disponibilidad de fondos, la correcta registración de operaciones, la entrega de información periódica y la atención de reclamos. El usuario, por su parte, debe respetar las condiciones pactadas, mantener saldo suficiente y utilizar los servicios conforme a la normativa vigente.

3.2.3.3.3 Régimen de consumo y tutela reforzada

La cuenta corriente bancaria, en tanto contrato de consumo financiero, se encuentra atravesada por un entramado normativo que tiene como eje la protección de los derechos del usuario financiero y activa el régimen de protección previsto en los artículos 1092 a 1122 del CCyCN y en la Ley 24.240.

Del juego de los artículos 1378 y 1384 del Código Civil y Comercial de la Nación se desprende con claridad que las entidades financieras están alcanzadas por el régimen de protección al consumidor.

El artículo 1378 establece: *“Aplicación. Las disposiciones relativas a los contratos bancarios previstas en este Capítulo se aplican a los celebrados con las entidades comprendidas en la normativa sobre entidades financieras, y con las personas y entidades*

públicas y privadas no comprendidas expresamente en esa legislación cuando el Banco Central de la República Argentina disponga que dicha normativa les es aplicable.”

Por su parte, el artículo 1384 dispone: *Aplicación. Las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093”.*

De esta articulación normativa se concluye que las entidades financieras son consideradas proveedores a los efectos de la Ley 24.240, con excepción de las profesiones liberales, y que todo proveedor está categóricamente obligado al cumplimiento del régimen protectorio.

La actividad bancaria generó y genera una alta conflictividad a la par de la “bancarización” masiva impulsada por las contrataciones modernas, las exigencias impositivas, y otros factores, que en ocasiones impusieron la apertura obligatoria de una cuenta bancaria, como ocurre con las denominadas “cuentas sueldo”.

Esa generación de conflictos debió enfrentar en un primer momento la resistencia a las entidades financieras a ser alcanzadas por la protección del consumidor con un sustento en la regulación específica de la actividad y la existencia de autoridades de aplicación propia, discusión felizmente sepultada con anterioridad, la que el nuevo Código termina de definir, receptando, el “mundo consumidor” dentro del universo de los contratos bancarios(Tambussi C. & Polito M., 2023).

En este contexto, el contrato debe cumplir con los estándares de información, transparencia, documentación y revocación previstos en los artículos 1106 a 1108 del CCyCN sobre contratación electrónica y a distancia. La contratación digital de cuentas corrientes exige que el proveedor garantice la equivalencia funcional del soporte electrónico (art. 1106), informe

de manera clara los riesgos y condiciones del medio utilizado (art. 1107), y remita al usuario una constancia accesible del contrato celebrado (art. 1108).

Además, la protección se materializa a través del carácter tuitivo de la norma, que impone al proveedor bancario obligaciones reforzadas en materia de información, documentación, atención y prevención del daño. El carácter tuitivo no se limita a la existencia de normas protectorias, sino que exige una interpretación funcional, sistemática y pro-consumidor de todo el régimen aplicable. En este sentido, el proveedor debe actuar con buena fe (art. 9 CCyCN), garantizar el acceso a la información (art. 1095 CCyCN), prevenir daños previsibles (art. 1710 CCyCN) y respetar los derechos constitucionales del consumidor (art. 42 CN).

La omisión de estas obligaciones por parte del proveedor bancario, como se verá más adelante en esta tesis, puede configurar una práctica abusiva y generar responsabilidad por daños.

3.2.3.4 Elementos centrales de la norma del BCRA sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (Texto ordenado diciembre 2017 “A” 5608)

La norma publicada por el Banco Central de la República Argentina en diciembre de 2017 consolidó un marco tuitivo específico para las relaciones entre entidades financieras y personas usuarias de servicios financieros. Su estructura normativa se articula directamente con el régimen de contratos de consumo del Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1092 a 1122), y en particular con los artículos 1384 a 1389 sobre contratos bancarios con consumidores. Esta regulación reconoce la vulnerabilidad estructural del consumidor financiero y establece principios de transparencia, trato digno, documentación accesible y responsabilidad institucional.

3.2.3.4.1 Definición de “Usuario de Servicios Financieros” (Sección 1.1.1)

La norma del Banco Central de la República Argentina (Texto Ordenado “A” 5608, diciembre de 2017) define como usuario de servicios financieros (USF) a toda persona humana o jurídica que, en carácter de destinatario final, utiliza los servicios ofrecidos por entidades financieras, emisoras de tarjetas, fiduciarios, proveedores de servicios de pago, entre otros. Esta definición incluye tanto a quienes contratan directamente como a quienes resultan expuestos a una relación de consumo derivada, como los deudores de créditos cedidos, incluso si no han sido notificados de la cesión.

Quedan excluidos de esta categoría quienes utilizan los servicios financieros en el marco de una actividad comercial, profesional o empresarial, lo que delimita el ámbito de aplicación de la protección tuitiva.

Este concepto se articula con el artículo 1° de la Ley 24.240 y el artículo 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación, que definen al consumidor como aquel que adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final. La inclusión de sujetos expuestos, aunque no contratantes directos, refuerza el enfoque expansivo y preventivo del régimen de protección, reconociendo la vulnerabilidad estructural que puede derivarse de la sola exposición a prácticas financieras.

En este marco, la definición de USF no solo delimita el alcance subjetivo de la norma del BCRA, sino que opera como criterio interpretativo para aplicar el régimen de consumo a las relaciones bancarias, incluso en escenarios de cesión de créditos, contratación electrónica o vinculación indirecta. Su incorporación en el texto ordenado constituye un avance en la consolidación de un sistema de tutela reforzada, que reconoce la especificidad del vínculo financiero y la necesidad de garantizar transparencia, equidad y trazabilidad en la relación entre proveedor y usuario.

3.2.3.4.2 Sujetos obligados

La normativa alcanza a un amplio espectro de operadores del sistema financiero, incluyendo:

- Entidades financieras reguladas por la Ley de Entidades Financieras.
- Casas y agencias de cambio.
- Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.
- Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos.
- Proveedores de servicios de pago (PSP).
- Otros proveedores no financieros de crédito.

3.2.3.4.3 Derechos fundamentales que establece

La Sección 2 del Texto Ordenado “A” 5608 del Banco Central de la República Argentina establece un catálogo de derechos básicos que deben ser garantizados por las entidades financieras en sus relaciones con los usuarios de servicios financieros. Estos derechos se articulan con el régimen de protección al consumidor previsto en el Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1092 a 1122), en particular con los artículos 1106 a 1108 sobre contratación electrónica, y con la Ley 24.240, especialmente en lo referido a operaciones financieras y de crédito para el consumo.

Entre los derechos fundamentales reconocidos se destacan:

- Derecho a trato digno y no discriminatorio, tema que fue tratado en esta tesis en el punto 3.2.2.1 Trato digno y equitativo (art.8 bis LDC y art.1094 CCyCN).
- Derecho a recibir información clara, veraz, destacada y accesible, tanto en la etapa precontractual como durante la vigencia del vínculo, en línea con el deber reforzado de información previsto en el artículo 1107 CCyCN.

- Derecho a obtener documentación contractual comprensible, reproducible y conservable, conforme al principio de equivalencia funcional del soporte electrónico (art. 1106 CCyCN), que exige que el usuario pueda acceder, guardar y utilizar la documentación sin obstáculos técnicos ni jurídicos.
- Derecho a contar con canales adecuados para reclamos y consultas, que deben ser accesibles, eficaces y operativos, permitiendo al usuario ejercer sus derechos sin dilaciones ni barreras procedimentales.
- Derecho a revocar la aceptación y a rescindir el contrato sin penalidades indebidas, conforme a los artículos 1110 y 1111 del CCyCN, que regulan el derecho de arrepentimiento en la contratación a distancia.

Estos derechos adquieren especial relevancia en la contratación de productos como cuentas corrientes, tarjetas de crédito, seguros, préstamos y servicios digitales, donde la asimetría técnica, jurídica y operativa se manifiesta con mayor intensidad. La omisión, distorsión o inaccesibilidad de estos derechos puede configurar una práctica abusiva, vulnerar el consentimiento informado y generar responsabilidad por daños.

En este marco, el catálogo de derechos del Texto Ordenado “A” 5608 no constituye un listado meramente declarativo, sino un conjunto de garantías operativas que deben ser exigibles por el usuario y fiscalizadas por el Banco Central en su rol de autoridad de supervisión. Su aplicación funcional exige una interpretación sistemática, pro-consumidor y orientada a restablecer el equilibrio en relaciones contractuales caracterizadas por la vulnerabilidad estructural del usuario financiero.

3.2.3.4.4 Obligación de las entidades

Las entidades alcanzadas por la normativa deben implementar:

- Canales accesibles y eficaces de atención al usuario.
- Procedimientos internos para el seguimiento y resolución de reclamos.
- Personal capacitado para brindar respuestas en plazos razonables y con enfoque tuitivo.

3.2.3.4.5 Actuación del BCRA

El Banco Central, en su rol de autoridad de supervisión, puede:

- Intervenir ante incumplimientos normativos.
- Actuar de oficio en defensa del interés general.
- Aplicar sanciones administrativas a las entidades reguladas.

No obstante, el BCRA no posee competencia jurisdiccional para resolver conflictos individuales entre entidades y usuarios, los cuales deben canalizarse ante las autoridades administrativas o judiciales competentes en materia de defensa del consumidor.

3.2.3.4.6 Sanciones

La norma prevé:

- Procedimientos administrativos ante infracciones a la normativa.
- Aplicación de sanciones por incumplimiento de los deberes establecidos, incluyendo medidas disciplinarias y correctivas.

Este marco normativo complementa la Ley 24.240, especialmente el artículo 36 sobre operaciones financieras y de crédito para el consumo, y refuerza el bloque normativo 1106–1108 del CCyCN. Asimismo, se vincula directamente con el artículo 1388 del CCyCN, que toma como fuente tanto el artículo 36 como las disposiciones del BCRA en materia de protección de usuarios financieros. En conjunto, estas normas configuran un sistema de tutela reforzada que reconoce la especificidad de la contratación bancaria y la necesidad de garantizar

transparencia, trazabilidad y equilibrio en las relaciones de consumo financiero. El artículo 36 opera como norma de cierre en el régimen de protección del consumidor financiero, complementando las disposiciones del BCRA y del CCyCN.

3.2.3.4.7 Responsabilidad objetiva de las entidades por omisión de deberes normativos

La omisión por parte de las entidades financieras de los deberes establecidos en el Texto Ordenado “A” 5608 del Banco Central de la República Argentina configura una hipótesis de responsabilidad objetiva, en el marco del régimen de protección al consumidor previsto por la Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación. Esta responsabilidad no requiere la demostración de culpa, sino que se funda en el incumplimiento de obligaciones legales específicas que tienen por finalidad garantizar la transparencia, la seguridad y el trato digno en las relaciones de consumo financiero.

El artículo 40 de la Ley 24.240 establece que el proveedor responde objetivamente por los daños causados al consumidor como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales, incluso cuando el daño se haya producido por terceros intervinientes en la cadena de comercialización. Esta disposición se articula con el artículo 1710 del CCyCN, que impone el deber de prevención del daño, y con el artículo 5 de la LDC, que consagra el deber de seguridad en la prestación de servicios.

En el ámbito financiero, la omisión de deberes establecidos en el Texto Ordenado “A” 5608, tales como brindar información clara, veraz y destacada (Sección 2); implementar canales eficaces de atención y resolución de reclamos (Sección 3); capacitar al personal en enfoque tuitivo (Sección 3); documentar adecuadamente las condiciones contractuales (Sección 2); y respetar el derecho de revocación y rescisión sin penalidades indebidas (Sección 2), puede generar perjuicios económicos, jurídicos y operativos al usuario, tales como la contratación no informada de productos financieros, la imposición de cargos indebidos, la denegación de

reclamos legítimos o la exposición a prácticas abusivas. En estos casos, la responsabilidad de la entidad no depende de la existencia de dolo o negligencia, sino del incumplimiento normativo que vulnera derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

La jurisprudencia ha reconocido que, en las relaciones de consumo bancario, el proveedor financiero se encuentra en una posición de superioridad técnica, jurídica y operativa, lo que justifica la aplicación de un régimen de responsabilidad agravado, orientado a restablecer el equilibrio contractual y a reparar integralmente los daños sufridos por el consumidor. Esta posición dominante impone a las entidades un estándar reforzado de diligencia, transparencia y trazabilidad, cuya omisión activa la responsabilidad objetiva.

En este marco, el Texto Ordenado “A” 5608 no solo establece deberes operativos, sino que configura un sistema normativo cuya inobservancia puede dar lugar a sanciones administrativas por parte del BCRA y a acciones judiciales por parte del usuario, orientadas a obtener la reparación del daño, la nulidad de cláusulas abusivas o la restitución de sumas indebidamente cobradas.

La incorporación de este subpunto permite consolidar el enfoque tuitivo de la tesis, al reconocer que la protección del usuario financiero no se agota en la declaración de derechos, sino que exige mecanismos eficaces de exigibilidad, fiscalización y reparación frente a la omisión de deberes normativos por parte de las entidades bancarias.

3.2.3.4.8 Reconocimiento expreso de derechos básicos y mecanismos de reclamo según el BCRA (2020–2023)

La normativa emitida por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) entre 2020 y 2023 consolidó un conjunto de derechos básicos para los usuarios de servicios financieros, en el marco de una política institucional orientada a fortalecer la tutela efectiva en las relaciones de consumo bancario. Esta evolución normativa se inscribe dentro del enfoque

tuitivo que articula el Texto Ordenado “A” 5608 con las disposiciones de la Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación.

En noviembre de 2020, el BCRA dictó una norma específica sobre “protección de los usuarios de servicios financieros”, que fue actualizada en abril de 2023. Esta actualización reafirma los siguientes derechos fundamentales:

- Protección de la seguridad e intereses económicos del usuario.
- Acceso a información clara, suficiente, veraz y de fácil visibilidad sobre productos, servicios, términos y condiciones.
- Libertad de elección.
- Trato equitativo y digno.

Asimismo, se establece que las entidades financieras deberán adoptar medidas concretas para garantizar estos derechos a todos los usuarios actuales y potenciales, asegurando condiciones igualitarias de acceso y atención. Esta obligación institucional configura un estándar reforzado de diligencia operativa, que debe ser interpretado en diálogo con el artículo 8 bis de la Ley 24.240 y el artículo 1094 del CCyCN.

La norma también introduce un mecanismo procedimental para el tratamiento de reclamos. En particular, dispone que:

“Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria, o transcurra el plazo de diez (10) días hábiles desde el momento de haber presentado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá informar lo ocurrido al BCRA.”

Este procedimiento reconoce la existencia de una instancia administrativa de fiscalización, que permite al usuario activar la intervención del BCRA ante la inacción o respuesta insatisfactoria del proveedor. Si bien la norma no establece un límite cuantitativo para la reiteración de reclamos, exige que las entidades adopten acciones correctivas para evitar su repetición, lo que implica la implementación de protocolos internos de trazabilidad, monitoreo y mejora continua.

En julio de 2021, mediante la Comunicación “A” 7319, el BCRA emitió recomendaciones específicas sobre la gestión informática y de seguridad en los sistemas de créditos preaprobados, advirtiendo sobre los riesgos operativos y la necesidad de reforzar los controles internos. Ese mismo año, habilitó una sección pública de recomendaciones para prevenir estafas virtuales, y publicó el documento “Claves para que las personas usuarias de servicios financieros conozcan sus derechos”, orientado a la educación financiera y al empoderamiento del consumidor.

Estas disposiciones configuran un sistema normativo operativo que complementa el régimen legal de protección, y que debe ser interpretado como parte del microsistema de consumo bancario. Como sostiene Lorenzetti (2015c), la tutela del consumidor financiero no se agota en la declaración de principios, sino que exige mecanismos institucionales de exigibilidad, trazabilidad y reparación. En la misma línea, Abellenda (2021) destaca que las comunicaciones del BCRA constituyen instrumentos de protección funcional, que deben ser aplicados con criterio tuitivo y en favor del usuario. Por su parte, Rivera y Medina (2015) advierten que los derechos reconocidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional deben proyectarse sobre toda la relación de consumo, incluyendo los mecanismos administrativos de reclamo y fiscalización.

En este marco, el reconocimiento expreso de derechos básicos por parte del BCRA, junto con la creación de canales de reclamo y prevención, constituye una herramienta fundamental para garantizar la aplicación efectiva del sistema protectorio, especialmente en contextos de vulnerabilidad estructural como el del Nordeste Argentino.

3.2.3.5 Comunicaciones “A” del BCRA como instrumentos complementarios de protección al usuario financiero

3.2.3.5.1 Digitalización de la apertura de cuentas y trazabilidad operativa (Comunicación “A” 6273)

La Comunicación “A” 6273 del Banco Central de la República Argentina, emitida el 11 de julio de 2017, actualiza el texto ordenado sobre cuentas bancarias y consolida el marco normativo que habilita la apertura no presencial de cuentas de depósito, en línea con la Comunicación “A” 6223. Esta norma constituye un hito en la digitalización de la relación bancaria, al permitir que los usuarios financieros inicien vínculos contractuales sin concurrencia física, mediante procedimientos de validación remota.

Entre sus principales disposiciones, la norma establece que las entidades financieras deben:

- Permitir la apertura de cuentas a través de canales digitales, sin necesidad de presencia física, siempre que se cumplan los requisitos de identificación y validación establecidos por el BCRA.
- Verificar la identidad del usuario mediante mecanismos seguros, que pueden incluir validación biométrica, escaneo de documentos oficiales, trazabilidad de IP y dispositivos, y cruce con bases de datos oficiales.

- Registrar la situación fiscal del cliente, como parte del proceso de apertura y mantenimiento de cuentas, en cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos.
- Garantizar la trazabilidad de las operaciones, desde la apertura hasta la ejecución de transacciones, mediante registros electrónicos auditables.
- Prohibir actos discriminatorios en la apertura de cuentas, especialmente en contextos de inclusión financiera, y establecer criterios objetivos para el cierre de cuentas inactivas.
- Informar al usuario sobre condiciones contractuales, comisiones y derechos, mediante cartelería digital o física, en formatos accesibles y comprensibles.

Desde una perspectiva tuitiva, esta norma se vincula con el artículo 5 de la Ley 24.240 (deber de seguridad), el artículo 1710 del Código Civil y Comercial de la Nación (deber de prevención del daño), y los principios de trato digno, información clara y no discriminación. La apertura remota de cuentas, si bien facilita el acceso a servicios financieros, también puede incrementar la vulnerabilidad del usuario si no se garantiza la seguridad operativa y la transparencia informativa.

En el contexto del Nordeste Argentino, donde existen zonas con baja alfabetización digital y limitada conectividad, la implementación de esta norma plantea desafíos adicionales. La ausencia de validación presencial puede facilitar prácticas abusivas, suplantación de identidad o apertura de cuentas sin consentimiento informado, especialmente en sectores hipervulnerables.

Por ello, la Comunicación “A” 6273 debe ser interpretada como parte de un sistema normativo que exige a las entidades financieras una responsabilidad activa en la protección del

usuario desde el inicio de la relación contractual, garantizando trazabilidad, seguridad y acceso efectivo a la información.

3.2.3.5.2 Mitigación del fraude digital y responsabilidad institucional (Comunicación “A” 7175)

La Comunicación “A” 7175 del Banco Central de la República Argentina, emitida el 30 de septiembre de 2021, establece lineamientos específicos para la prevención del fraude en operaciones electrónicas, en el marco del creciente uso de canales digitales por parte de los usuarios financieros. Tal como se desarrolló en el punto “3.2.2.6 Prevención de daños y responsabilidad objetiva (arts. 5, 40 LDC y art. 1710 CCyCN)”, esta norma concreta dicho principio en el ámbito bancario y se inscribe dentro del sistema de protección reforzada que el BCRA ha venido consolidando frente a los riesgos tecnológicos y operativos que afectan la seguridad del consumidor financiero.

Entre sus principales disposiciones, la norma exige a las entidades financieras:

- Implementar mecanismos de autenticación reforzada (MFA – autenticación multifactor), especialmente en operaciones de alto riesgo como transferencias, pagos o modificaciones de datos sensibles. Esta autenticación debe incluir al menos dos factores independientes entre: algo que el usuario sabe (contraseña), algo que posee (token, celular) y algo que es (biometría).
- Monitorear en tiempo real las transacciones electrónicas, mediante sistemas de detección de anomalías que permitan identificar patrones inusuales o potencialmente fraudulentos. Las entidades deben contar con sistemas de scoring de riesgo transaccional, que evalúen variables como IP, geolocalización, dispositivo, horario y comportamiento histórico del usuario.

- Establecer alertas tempranas y notificaciones al usuario, ante movimientos sospechosos o intentos de acceso no autorizados. Estas alertas deben enviarse de forma inmediata a través de canales electrónicos (SMS, correo, notificación push), permitiendo al usuario bloquear o confirmar la operación.
- Adoptar protocolos de respuesta ante incidentes, que incluyan:
 - Suspensión preventiva de operaciones.
 - Investigación interna con trazabilidad de logs.
 - Restitución de fondos en caso de fraude comprobado.
 - Plazo máximo de 10 días hábiles para resolver el reclamo del usuario, conforme a los estándares de atención establecidos por el BCRA.
 - Capacitar al personal y al usuario financiero, mediante campañas de concientización sobre prácticas seguras, suplantación de identidad y técnicas de ingeniería social. Esta capacitación debe ser continua, documentada y adaptada a los distintos canales de atención.

La Comunicación “A” 7175 se articula con los principios del artículo 1710 del Código Civil y Comercial de la Nación, que impone el deber de prevención del daño, y con el artículo 42 de la Constitución Nacional, que garantiza la protección de los intereses económicos de los consumidores. Asimismo, refuerza el deber de seguridad implícito en toda relación de consumo, conforme al artículo 5 de la Ley 24.240.

En el contexto de la contratación digital, esta norma adquiere especial relevancia, ya que traslada al proveedor bancario la carga de implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas para evitar que el usuario sufra perjuicios derivados de accesos indebidos, manipulaciones operativas o fraudes informáticos. La omisión de estas medidas puede

configurar una falla en el deber de seguridad, generando responsabilidad objetiva de la entidad financiera.

Desde una perspectiva tuitiva, la Comunicación “A” 7175 no solo impone obligaciones técnicas, sino que reconfigura el estándar de diligencia exigible al proveedor bancario, en función de su superioridad técnica y de su control sobre los sistemas informáticos. Esta asimetría estructural justifica una interpretación pro-consumidor de la norma, que permita al usuario exigir la reparación integral de los daños sufridos, sin necesidad de probar culpa o negligencia.

En suma, la Comunicación “A” 7175 constituye un instrumento clave para garantizar la seguridad operativa en entornos digitales, y debe ser interpretada como parte del bloque normativo que impone al proveedor bancario una responsabilidad activa en la prevención del fraude, la protección de datos y la preservación de la confianza del usuario financiero.

3.2.3.5.3 Otras normas complementarias del BCRA

Además del Texto Ordenado de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (Com. “A” 5608), el Banco Central de la República Argentina ha emitido una serie de comunicaciones “A” que refuerzan la tutela del consumidor financiero, especialmente en el contexto de la digitalización de los servicios bancarios. Estas disposiciones operan como instrumentos complementarios que regulan aspectos vinculados a la seguridad, la prevención del fraude, la verificación de identidad y la transparencia operativa.

Entre las más relevantes se destacan:

- Comunicación “A” 7072: Refuerza la política de “Conozca a su cliente” en el marco del Sistema Nacional de Pagos, imponiendo recaudos especiales para transferencias en moneda extranjera y operaciones con cuentas de reciente

apertura o escasa actividad. Esta norma exige a las entidades financieras verificar la legitimidad de los movimientos antes de su acreditación.

- Comunicación “A” 6878: Regula la verificación de movimientos sobre actividades denunciadas, estableciendo procedimientos para detectar operaciones inusuales o vinculadas a fraudes reportados. Su objetivo es prevenir el uso indebido de cuentas bancarias y proteger al consumidor frente a riesgos operativos.
- Comunicación “A” 6664: Dispone medidas específicas para la protección de la seguridad y los intereses económicos del cliente, incluyendo protocolos de atención ante reclamos, mecanismos de compensación por errores operativos y estándares mínimos de respuesta institucional.
- Comunicación “A” 6017: Promueve la capacitación del cliente en materia de seguridad digital, mediante programas de concientización, campañas informativas y exigencias de verificación de identidad en canales electrónicos. Esta norma reconoce la necesidad de empoderar al usuario financiero frente a los riesgos tecnológicos y operativos.

Estas comunicaciones deben ser interpretadas en conjunto con el régimen general de protección al consumidor (Ley 24.240), el Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1092 a 1122), y el Texto Ordenado “A” 5608, conformando un entramado normativo que exige responsabilidad activa del proveedor bancario y garantiza una tutela reforzada del usuario financiero.

Su aplicación resulta especialmente relevante en contextos de contratación electrónica, automatización de servicios y bancarización obligatoria, donde la vulnerabilidad del

consumidor se ve acentuada por la complejidad técnica, la falta de información clara y la exposición a riesgos operativos.

Finalmente, aunque no constituyen normas formales del tipo permanente "A", el Banco Central de la República Argentina también difunde recomendaciones prácticas a través de su portal educativo institucional, orientadas a mejorar la seguridad operativa de los usuarios financieros. Entre ellas se destacan: evitar operar en cajeros automáticos que presenten anomalías, modificar periódicamente las claves de acceso, no aceptar ayuda de desconocidos, activar alertas de consumo para detectar movimientos irregulares y mantener actualizado el software de seguridad en dispositivos con acceso a home banking.

3.2.3.6 El artículo 36 de la Ley 24.240 como norma de transparencia reforzada en operaciones financieras

El artículo 36 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor establece un régimen específico para las operaciones financieras y de crédito para el consumo, imponiendo al proveedor obligaciones reforzadas en materia de información, documentación y transparencia. Esta norma opera como cláusula de cierre del sistema protectorio en materia financiera, complementando las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación y las normas del Banco Central de la República Argentina.

El artículo 36 LDC establece: *“Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:*

a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios;

b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios;

c) El importe a desembolsar inicialmente, de existir, y el monto financiado;

d) La tasa de interés efectiva anual;

e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total;

f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;

g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;

h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

Será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, en los casos en que las acciones sean iniciadas por el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario".

Esta disposición consagra el principio de información precontractual reforzada, exigiendo que el consumidor conozca con precisión las condiciones económicas del contrato antes de prestar su consentimiento. La exigencia de claridad y detalle no se limita a la tasa nominal, sino que impone la divulgación de la tasa efectiva anual, el sistema de amortización (francés, alemán, etc.), los gastos administrativos, los seguros asociados y cualquier otro cargo que incida en el costo total del crédito.

La sanción prevista, consistente en la nulidad del contrato por omisión de información esencial, configura una herramienta de control sustantivo del contenido contractual, que busca evitar prácticas abusivas, cláusulas sorpresivas y desequilibrios económicos no consentidos. Esta nulidad opera de pleno derecho, sin necesidad de que el consumidor pruebe el perjuicio, y puede ser declarada judicialmente aun cuando el contrato haya sido ejecutado parcialmente.

El artículo 36 se articula directamente con el artículo 1388 del Código Civil y Comercial de la Nación, que establece:

“En los contratos bancarios con consumidores, el proveedor debe cumplir con las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, en especial con lo previsto en el artículo 36.”

Esta remisión normativa refuerza la jerarquía del artículo 36 como norma de aplicación obligatoria en los contratos bancarios, incluyendo cuentas corrientes, tarjetas de crédito, préstamos personales y productos digitales. Asimismo, se vincula con los artículos 1106 a 1108 del CCyCN sobre contratación electrónica, que exigen equivalencia funcional del soporte, deber reforzado de información y confirmación contractual.

En el contexto de la digitalización financiera, la aplicación del artículo 36 adquiere especial relevancia. La contratación electrónica, la automatización de procesos y la opacidad de las condiciones contractuales exigen que la información esencial sea accesible, reproducible y comprensible para el consumidor, en formatos que permitan su conservación y verificación posterior.

La doctrina ha señalado que el artículo 36 no solo protege el consentimiento informado, sino que constituye una herramienta de prevención del daño (art. 1710 CCyCN), al evitar que el consumidor se vea obligado a asumir obligaciones económicas que no comprende o que fueron ocultadas deliberadamente. Su aplicación funcional exige una interpretación sistemática, pro-consumidor y orientada a restablecer el equilibrio en relaciones contractuales caracterizadas por la vulnerabilidad estructural del usuario financiero.

En suma, el artículo 36 de la Ley 24.240 configura una norma de transparencia reforzada que debe ser exigida por el consumidor, fiscalizada por las autoridades administrativas y judiciales, e implementada activamente por las entidades financieras.

3.2.4 Régimen específico de la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito y su articulación con el sistema de protección al usuario financiero

La Ley 25.065, sancionada en 1998 y parcialmente modificada por el Decreto 70/2023, establece un régimen jurídico específico para las relaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito, compra y débito. Esta norma regula los vínculos entre el emisor, el titular o usuario, y los proveedores adheridos, estableciendo derechos, obligaciones y límites contractuales que deben interpretarse en armonía con la Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación.

3.2.4.1 Ámbito de aplicación y sujetos intervinientes (arts. 1 y 2)

El artículo 1 define al sistema de tarjeta de crédito como el conjunto de contratos individuales que permiten al usuario:

- Realizar compras, locaciones, obtener préstamos o anticipos en comercios adheridos.
- Diferir o financiar el pago de esas operaciones.
- Habilitar al emisor a abonar al proveedor los consumos realizados.

El artículo 2 identifica a los sujetos intervinientes:

- **Emisor:** entidad financiera, comercial o bancaria que emite la tarjeta o efectúa el pago.
- **Titular:** quien asume la responsabilidad por los consumos, propios o de terceros autorizados.
- **Usuario o adicional:** persona autorizada por el titular para operar con la tarjeta.
- **Proveedor o comercio adherido:** quien acepta la tarjeta como medio de pago.

Este marco subjetivo delimita el alcance de la protección legal y permite aplicar el régimen tuitivo a todas las relaciones derivadas del uso de la tarjeta, incluso cuando el usuario no sea el titular contractual.

3.2.4.2 Obligaciones del emisor y del proveedor (arts. 4, 10, 14)

La ley impone deberes específicos a los emisores y proveedores:

- Artículo 4: exige que la tarjeta indique claramente su carácter (crédito, compra o débito), el nombre del emisor y del titular, y su fecha de vencimiento.
- Artículo 10: obliga al emisor a entregar al titular un resumen mensual con información detallada, clara y veraz sobre consumos, intereses, cargos, pagos y saldo.
- Artículo 14: prohíbe al proveedor aplicar recargos por el uso de la tarjeta, salvo autorización expresa del BCRA. También impide exigir montos mínimos para aceptar el medio de pago.

Estas disposiciones refuerzan el principio de información clara (art. 4 LDC y art. 1095 CCyCN) y el trato equitativo, evitando prácticas discriminatorias o abusivas en la aceptación del medio de pago.

3.2.4.3 Responsabilidad por consumos no reconocidos (art. 26)

El artículo 26 establece que el titular no será responsable por consumos realizados con tarjetas extraviadas, sustraídas o falsificadas, siempre **que haya denunciado el hecho al emisor**. A partir de la denuncia, el emisor debe bloquear la tarjeta y asumir los riesgos de uso indebido.

Este artículo consagra una responsabilidad objetiva del emisor, alineada con el deber de seguridad (art. 5 LDC) y el principio de prevención del daño (art. 1710 CCyCN). La

jurisprudencia ha interpretado que el proveedor debe implementar mecanismos de autenticación y monitoreo que impidan el uso fraudulento, y que la carga de la prueba recae sobre la entidad emisora.

3.2.4.4 Cláusulas abusivas y límites a la autonomía de la voluntad

Aunque la ley no contiene un catálogo expreso de cláusulas abusivas, su aplicación debe interpretarse en conjunto con el artículo 37 de la Ley 24.240, que prohíbe:

- Cláusulas que limiten la responsabilidad del proveedor.
- Renuncias a derechos del consumidor.
- Inversiones de la carga probatoria en perjuicio del usuario.

En el ámbito de las tarjetas, son abusivas las cláusulas que:

- Imponen cargos por servicios no solicitados.
- Permiten modificaciones unilaterales del contrato sin notificación previa.
- Establecen intereses o comisiones sin base contractual clara.

La autonomía de la voluntad se encuentra limitada por el orden público protectorio, y cualquier estipulación que desnaturalice la finalidad tuitiva del régimen debe considerarse nula.

3.2.4.5 Articulación con la LDC, el CCyCN y las normas del BCRA

El artículo 3 de la Ley 25.065 establece que sus disposiciones se aplican con carácter principal, y supletoriamente rigen el Código Civil y Comercial y la Ley 24.240. Esta remisión normativa permite un diálogo de fuentes que refuerza la protección del usuario financiero.

Con la LDC: se integran principios como trato digno, información clara, reparación integral y prevención del daño.

Con el CCyCN: se articula con los artículos 1106 a 1113 (contratación electrónica), 1384 a 1389 (contratos bancarios) y 1710 (prevención).

Con las normas del BCRA: se complementa con el Texto Ordenado “A” 5608 y las comunicaciones “A” 6273, 7175 y 7072, que regulan trazabilidad, seguridad operativa y deberes de información.

Esta articulación normativa permite construir un bloque de tutela reforzada, que reconoce la especificidad de la contratación con tarjetas y exige a los emisores y proveedores estándares elevados de diligencia, transparencia y responsabilidad.

3.2.5 Reglamentaciones del BCRA sobre sistemas informáticos y gestión de riesgos tecnológicos

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) ha desarrollado un marco normativo específico orientado a regular los aspectos técnicos, operativos y de seguridad vinculados con el uso de tecnologías de la información en el sistema financiero. Esta regulación reconoce que la infraestructura tecnológica constituye un componente crítico para la prestación de servicios financieros, y que su adecuada gestión es condición necesaria para garantizar la continuidad operativa, la protección de los datos de los usuarios y la estabilidad del sistema.

En este sentido, el BCRA establece requisitos mínimos para la gestión, implementación y control de riesgos asociados a los sistemas informáticos, los recursos tecnológicos y los procesos de información utilizados por las entidades financieras. Estas disposiciones se encuentran contenidas en el marco normativo de “Requisitos Mínimos para la Gestión de la Seguridad de la Información”, que forma parte del conjunto de comunicaciones de carácter obligatorio para las entidades supervisadas.

Entre los aspectos regulados se destacan:

- La necesidad de contar con políticas formales de seguridad de la información, aprobadas por el máximo nivel jerárquico de la entidad.
- La implementación de controles de acceso, trazabilidad, respaldo y recuperación de datos, con especial atención a la protección de la información sensible de los usuarios.
- La obligación de realizar evaluaciones periódicas de riesgos tecnológicos, incluyendo auditorías internas y externas sobre los sistemas críticos.
- La exigencia de contar con planes de continuidad operativa y contingencia, que aseguren la prestación ininterrumpida de los servicios financieros ante eventos disruptivos.

Asimismo, el BCRA ha emitido normas específicas sobre gestión de créditos preaprobados, prevención de fraudes digitales y educación del usuario en materia de ciberseguridad, como la Comunicación “A” 7319 (julio de 2021), que formula recomendaciones sobre la gestión informática y de seguridad en los sistemas automatizados de otorgamiento de crédito.

Estas reglamentaciones no solo refuerzan el deber de seguridad previsto en el artículo 5 de la Ley 24.240, sino que también se articulan con los principios de trato digno, información clara y prevención del daño consagrados en el Código Civil y Comercial de la Nación. En consecuencia, deben ser interpretadas como parte del bloque normativo operativo que garantiza la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros, especialmente en entornos digitales y de contratación remota.

3.2.6 Recapitulación del marco normativo nacional

El recorrido por la normativa nacional permite identificar un microsistema jurídico de protección al usuario financiero, conformado por la Constitución Nacional, la Ley 24.240, el Código Civil y Comercial de la Nación y las disposiciones del Banco Central de la República Argentina. Este sistema reconoce la especificidad de la contratación bancaria, incorpora principios tuitivos reforzados y establece mecanismos institucionales para garantizar el acceso a la información, el trato digno y la resolución eficaz de reclamos.

No obstante, la aplicación efectiva de estos derechos requiere ser examinada en función de los marcos normativos y operativos vigentes en cada jurisdicción. En ese sentido, el análisis de la normativa regional —incluyendo leyes provinciales, resoluciones administrativas y prácticas locales— resulta necesario para evaluar el grado de adecuación, implementación y articulación del sistema protectorio en el contexto del Nordeste Argentino.

Este cierre permite avanzar hacia el análisis de la normativa regional, con especial atención a las disposiciones provinciales y su impacto en la tutela del usuario financiero en el NEA

3.2.7 Anteproyecto del Código de Defensa del Consumidor (2024)

El Anteproyecto de Código de Defensa del Consumidor (2024), elaborado en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional y actualmente en etapa de discusión técnica, constituye una referencia normativa relevante para contextualizar la evolución del sistema protectorio argentino. Si bien no se encuentra vigente, su contenido proyecta tendencias regulatorias que refuerzan la solidez del marco normativo actual y anticipan líneas de reforma orientadas a cerrar la brecha entre tutela formal y tutela efectiva.

El Anteproyecto reconoce expresamente la necesidad de fortalecer la protección del consumidor financiero, incorporando principios de hipervulnerabilidad digital, responsabilidad por diseño, trazabilidad operativa, protocolos de atención prioritaria, y articulación interinstitucional obligatoria entre organismos nacionales y provinciales. Asimismo, propone

la creación de registros públicos de sanciones y cláusulas abusivas, mecanismos de prevención del daño y estándares reforzados de información clara, accesible y verificable en entornos digitales.

Estas previsiones se alinean con los estándares internacionales (OCDE-G20) y con las tendencias doctrinarias contemporáneas. En consecuencia, el Anteproyecto constituye una referencia complementaria para comprender la evolución normativa proyectada en materia de protección del consumidor financiero.

Capítulo 4. Evidencia territorial: entrevistas, normativa y estadísticas provinciales

Este capítulo presenta el relevamiento territorial realizado en las provincias de Corrientes, Chaco, Formosa y Misiones, con el objetivo de identificar las condiciones normativas, institucionales y operativas que inciden en la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros en el Nordeste Argentino.

A través del análisis de normativa regional, entrevistas institucionales, registros audiovisuales y estadísticas públicas, se busca construir un panorama situado que permita contrastar el microsistema jurídico nacional, expuesto en el capítulo anterior, con las realidades locales. Este contraste resulta indispensable para evaluar el grado de adecuación, implementación y articulación del sistema protectorio en contextos provinciales concretos.

4.1 Provincia de Corrientes

4.1.1 Entrevista institucional con Director de Defensa del Consumidor

La entrevista fue realizada en abril de 2025 al Lic. Ctdor. Jesús Orlando Seniquel, actual Director de Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria, Trabajo y Comercio del Gobierno de la Provincia de Corrientes. En ella se abordaron aspectos normativos, administrativos y operativos vinculados a la aplicación local de la Ley de Defensa del Consumidor.

4.1.1.1 Marco normativo provincial

El director confirmó que la Provincia de Corrientes adhirió a la Ley Nacional 24.240 mediante la Ley Provincial N.º 4811, sancionada el 1 de septiembre de 1994. Esta norma

establece como autoridad administrativa provincial competente al entonces Ministerio de Agricultura, Ganadería, Industria y Comercio, a través de la Subsecretaría de Comercio.

La ley describe un procedimiento administrativo detallado para la tramitación de presuntas infracciones, que incluye:

- Inicio de actuaciones de oficio o por denuncia individual o colectiva.
- Instancia conciliatoria obligatoria.
- Labrado de acta con constancia del hecho y norma presuntamente infringida.
- Citación al presunto infractor para descargo y ofrecimiento de prueba en 10 días.
- En caso de inspección con comprobación técnica positiva, se notifica e intima al infractor.
- Las constancias del acta y las comprobaciones técnicas constituyen prueba suficiente, salvo prueba en contrario.
- Las pruebas se admiten solo si hay hechos controvertidos.
- Recurso de reconsideración ante denegación de pruebas (plazo: 6 días).
- Producción de prueba en 15 días (prorrogables).
- Resolución definitiva dentro de los 30 días posteriores al cierre del sumario.
- Facultad de dictar medidas técnicas, admitir pruebas o disponer medidas de no innovar.

La ley también establece el régimen recursivo contra actos administrativos sancionatorios:

- Recurso ante la Cámara en lo Contencioso Administrativo y Electoral de la Provincia de Corrientes (hasta hace un año atrás, era ante el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia).

- Interposición ante la autoridad que dictó la resolución, dentro de los 10 días hábiles.
- Efecto suspensivo, salvo denegación de pruebas (en cuyo caso se concede libremente).

Además, el artículo 5 de la Ley 4811 dispone la incorporación obligatoria de contenidos sobre educación para el consumo, fomento de asociaciones de consumidores y participación comunitaria en los planes de estudio de todos los establecimientos educativos provinciales.

Estructura institucional y evolución administrativa

4.1.1.2 Estructura institucional y evolución administrativa

El Director explicó que mediante el Decreto Provincial N.º 343/12 se creó la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor como autoridad de aplicación local de la Ley 24.240, sus modificatorias y reglamentaciones. El artículo 1 inciso j del decreto establece la función de “brindar asistencia técnica y jurídica a los consumidores ante situaciones de conflicto generadas por una relación de consumo”, mientras que el inciso ñ dispone la creación de un “registro de infractores a la LDC”.

El artículo 5 del mismo decreto crea la Dirección de Defensa del Consumidor, la Dirección de Asistencia Legal, la Dirección de Comercio y la Dirección de Administración y Despacho.

Asimismo, la Ley 4811 permite delegar atribuciones a los intendentes municipales, conforme al artículo 64 de la Ley Nacional 24.240. Para ello, los municipios deben firmar convenios con la Subsecretaría, y se observan distintas configuraciones presupuestarias según el personal y la infraestructura disponible en cada localidad.

Evolución de los reclamos y procedimiento operativo

Desde su creación en 2012, la Dirección ha recibido reclamos en distintas etapas:

- Inicialmente: productos de telefonía.
- Posteriormente: productos electrónicos.
- Luego: planes de ahorro.

Actualmente: productos financieros.

El procedimiento de reclamo es presencial, tanto en Corrientes Capital como en delegaciones del interior. Se verifica que el reclamo no haya sido presentado en otra jurisdicción. Se exige un medio de prueba (factura, ticket, resumen de cuenta) y se realiza una audiencia de conciliación:

- Si el consumidor no asiste, el expediente se archiva a los 60 días.
- Si el proveedor no asiste, se considera “no acuerdo” y se continúa el proceso.
- Si hay acuerdo, el Director homologa el mismo.
- Si no hay acuerdo, se imputa al proveedor y el consumidor deja de ser parte del proceso.
- Se inicia gestión de prueba y se dicta resolución de multa.

El monto de la multa se determina en función de la reincidencia (registro de infractores) y puede oscilar entre 1 y 300 canastas básicas. El Director señaló que, en el caso de entidades bancarias, incluso montos superiores a \$2.000.000 pueden resultar insignificantes en relación al volumen de dinero que manejan.

4.1.1.3 Recursos y litigiosidad

Los proveedores suelen presentar recursos por incompetencia o por inexistencia de relación de consumo, que se resuelven en sede administrativa. Si apelan la disposición de multa,

la competencia corresponde actualmente a la Cámara Contencioso Administrativa (antes: Superior Tribunal de Justicia).

Entre 2012 y 2025 se registraron entre 70 y 80 apelaciones judiciales, todas resueltas a favor de la Dirección. En ese mismo período se dictaron aproximadamente 168 multas, de las cuales solo las apeladas no fueron abonadas.

Explicó además el Contador Seniquel, que el procedimiento para iniciar las denuncias se encuentra en <https://comercio.corrientes.gob.ar/home/reclamos-o-denuncias/tramite>.

4.1.2 Estadística de reclamos de la Provincia de Corrientes del año 2024

4.1.2.1 Cantidad de reclamos del año 2024 por rubro

ESTADISTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE CONSUMIDORES		
DIRECCION de DEFENSA del CONSUMIDOR		CORRIENTES
Reclamos del año 2024 por rubro		
RUBROS	CANTIDAD	%
PRODUCTOS		
Indumentaria / Calzados / Marroquinería	6	1,83%
Alimentos / Bebidas	0	0,00%
Electrodomésticos / Productos Electrónicos	22	6,73%
Automóviles / Motos / Embarcaciones	14	4,28%
Materiales de Construcción / Decoración	19	5,81%
Otros Productos	0	0,00%
Recreación, Turismo y Transporte	4	1,22%
Servicios Telefonía Fija y Móvil	10	3,06%
Servicios de Internet / Datos / Televisión	4	1,22%
Servicios Financieros / Bancarios / Tarjetas de Crédito	178	54,43%
Seguros / Seguridad	11	3,36%
Jurídicos / Gestión de cobranza	0	0,00%
Planes de Ahorro Previo / Planes Capitalización	18	5,50%
Otros Servicios Domiciliarios (Agua / Energía/etc)	11	3,36%
OTROS CONCEPTOS		
Rubros Varios- (mercado libre- mueble_Vidrios, etc)	30	9,17%
TOTAL	327	100,00%
Fuente: Datos mensuales proporcionados por la		
Dirección de Defensa del Consumidor - Prov. de Corrientes		
Procesamiento anual propio		

Figura 2. Corrientes: cantidad y porcentaje de reclamos del año 2024 por rubro

El rubro de servicios financieros, bancarios y tarjetas de crédito concentra el 54,4% del total de reclamos registrados en 2024, lo que confirma su centralidad en la conflictividad del consumo en Corrientes. Esta prevalencia refuerza la necesidad de fortalecer los mecanismos de tutela en este sector.

4.1.2.2 Cantidad de reclamos del año 2024 por tipo de persona

ESTADISTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE CONSUMIDORES		
DIRECCION de DEFENSA del CONSUMIDOR		
CORRIENTES		
Reclamos del año 2024 por tipo de persona		
TIPO DE PERSONA FISICA / JURIDICA		
	Cantidad	%
Personas Jurídicas	3	0,92%
Personas Físicas	324	99,08%
Total de reclamos	327	100,00%
Fuente: Datos mensuales proporcionados por la Dirección de Defensa del Consumidor - Prov. de Corrientes		
Procesamiento anual propio		

Figura 3. Corrientes: cantidad y porcentaje de reclamos del año 2024 por tipo de persona

El 99% de los reclamos fueron realizados por personas físicas, lo que refuerza la centralidad del consumidor individual como sujeto protegido en el sistema provincial. Solo el 1% de los reclamos fue iniciado por personas jurídicas.

4.1.2.3 Cantidad de reclamos del año 2024 por sexo

ESTADISTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE CONSUMIDORES		
DIRECCION de DEFENSA del CONSUMIDOR		
CORRIENTES		
Reclamos del año 2024 por sexo		
Masculino	147	45%
Femenino	177	55%
Total Reclamos	324	100%
Fuente: Datos mensuales proporcionados por la Dir. Defensa del Consumidor de la Prov.de Corrientes Procesamiento anual propio		

Figura 4. Corrientes: cantidad y porcentaje de reclamos del año 2024 por sexo

Se observa una leve mayoría de mujeres reclamantes (54,1%) frente a varones (45,0%), lo que podría vincularse con patrones de consumo, percepción de derechos o accesibilidad institucional diferenciada por género.

4.1.2.4 Cantidad de reclamos del año 2024 por lugar geográfico del reclamo

ESTADISTICA de RECLAMOS RECIBIDOS DE CONSUMIDORES		
DIRECCION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR		Año
		2024
Reclamos del año 2024 por lugar geográfico del reclamo		
Capital / Interior de la Provincia	Cantidad	%
Corrientes (capital)	248	75,84%
Localidades interior de la Provincia	79	24,16%
Total anual de reclamos	327	100,00%
Fuente: Datos mensuales proporcionados por la Dir. Defensa del Consumidor. Prov.de Corrientes Procesamiento anual propio		

Figura 5. Corrientes: cantidad y porcentaje de reclamos del 2024 por lugar geográfico

El 75,8% de los reclamos se concentró en Corrientes Capital, mientras que solo el 24,2% provino del interior provincial. Esta distribución evidencia una brecha territorial en el acceso al sistema de reclamos, posiblemente asociada a la infraestructura institucional, la difusión de derechos y la disponibilidad de personal en delegaciones descentralizadas.

En suma, la provincia de Corrientes presenta un modelo institucional consolidado, con normativa específica, estructura administrativa especializada y evidencia estadística que confirma la centralidad del sector financiero en la conflictividad del consumo. La Dirección de Defensa del Consumidor, bajo la conducción del Lic. Contador Jesús Orlando Seniquiel, articula la Ley 4811 con la Ley 24.240, aplicando sanciones, conciliaciones y medidas preventivas en casos que involucran entidades bancarias, planes de ahorro y servicios digitales. Este modelo será retomado en los capítulos siguientes para analizar su impacto en la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros en el NEA.

4.2 Provincia de Chaco

4.2.1 Entrevista institucional con Director de Defensa del Consumidor

La entrevista fue realizada al Director de Defensa del Consumidor de la Provincia de Chaco, Dr. Giovanni Tessaro, en mayo de 2025. El mismo expresó que la normativa aplicable es la Ley 2068-D. Comentó un caso actual, de un banco que prestó dinero a varios usuarios que cobraban sus haberes por el mismo, y que el banco, no les descontó un par de cuotas, y que después de la la tercer cuota, le descontó a los usuarios todo junto, dejándole, prácticamente sin sueldos para vivir ese mes, en contraposición de lo normado por el principio de información y deber de alerta, que tiene la ley 24240.

Comenta además, que los ámbitos de actuación en los que se desempeña son:

- Coordinación con municipios para atención descentralizada

- Resolución de reclamos por servicios financieros, telecomunicaciones, automotores y electrodomésticos
- Promoción de la educación al consumidor y prevención de abusos

Comentó, además, que la atención en el interior es prioritaria, y que se busca garantizar el acceso a la defensa del consumidor en todo el territorio chaqueño. Enfatizó en la descentralización efectiva, en donde se destaca el trabajo conjunto con municipios como Villa Ángela, Charata, Sáenz Peña, Machagai, Las Breñas, General Pinedo, entre otros.

Indicó que ocupan los siguientes mecanismos de resolución:

- Instancias de conciliación
- Derivación a asesorías legales municipales
- Aplicación de la Ley 2068-D y la Ley 24.240

Destacó además, la importancia del compromiso con la educación al consumidor, la prevención de abusos y la articulación con organismos nacionales.

4.2.1.1 Marco normativo provincial

Ley 2068-D (Antes Ley 7134)

1. Objeto y Alcance Normativo

La ley establece el procedimiento administrativo provincial para implementar los derechos del consumidor reconocidos en la Constitución Nacional, la Constitución del Chaco y leyes nacionales como la 24.240, 26.361, 19.511, 22.802, 25.065, entre otras.

Se trata de una norma de ejecución que articula con el sistema nacional de defensa del consumidor, lo que permite analizar competencias concurrentes y delegadas.

2. Autoridad de Aplicación

- Es la Subsecretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Industria, Empleo y Trabajo, o el área que el Ejecutivo determine.
- Tiene amplias facultades: dictar normas operativas, delegar funciones en municipios, fiscalizar, homologar acuerdos, crear registros de infractores y asociaciones, y celebrar convenios interinstitucionales.

3. Procedimiento Administrativo

Se divide en tres vías:

- Sumario de oficio: inspección, acta, imputación, derecho de defensa.
- Sumario por denuncia: instancia obligatoria de conciliación, sanciones por incomparecencia, homologación de acuerdos.
- Instrucción sumaria: imputación formal, descargo, prueba, cierre y resolución.

4. Sanciones y Ejecución

- Incluye apercibimiento, multa, decomiso, clausura, suspensión en registros estatales, pérdida de beneficios, y publicación de la condena.
- Las sanciones se ejecutan por vía administrativa y pueden derivar en ejecución fiscal.

5. Medidas Preventivas

- La autoridad puede ordenar el cese de conductas violatorias, dictar medidas de no innovar y aplicar multas inmediatas por incumplimiento.

6. Recursos y Justicia Gratuita

- Se prevé recurso de apelación ante la Cámara en lo Contencioso Administrativo.

- Las acciones judiciales gozan del beneficio de justicia gratuita, salvo prueba de solvencia del consumidor.

7. Consejo Provincial de Defensa del Consumidor

- Órgano consultivo y propositivo, con representación de municipios, asociaciones, entidades productivas y oficinas locales.
- Puede emitir dictámenes, asesorar en proyectos de ley, proponer políticas y solicitar informes.

8. Educación al Consumidor

- Se establece la obligación de incluir contenidos de defensa del consumidor en todos los niveles educativos.
- Se detallan objetivos pedagógicos como discernimiento, prevención de riesgos, consumo responsable y sustentabilidad.

9. Legitimación de Asociaciones

- Las asociaciones reconocidas tienen legitimación activa para accionar judicialmente en defensa de intereses colectivos, con justicia gratuita.

4.2.2 Estadísticas de reclamos en la Provincia del Chaco

El Dr. Tessaro me informó que, en el año 2024, atendieron y tramitaron 2364 reclamos en toda la Provincia del Chaco. Me dijo además, que toda la información estadística de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, se encuentra en las páginas web del Gobierno del Chaco:

- <https://chaco.gob.ar/noticia-durante-el-2024-defensa-del-consumidor-atendio-y-tramito-mas-de-2-300-reclamos-en-el-interior-provincial-2025-01-30-18->

[30#:~:text=DURANTE%20EL%202024%3A%20DEFENSA%20DEL,EN%20EL%20INTERIOR%20PROVINCIAL%20%7C%20Chaco](https://produccion.chaco.gob.ar/2025/01/31/20437-2/)

- <https://produccion.chaco.gob.ar/2025/01/31/20437-2/>

Los principales rubros denunciados:

- Servicios financieros (bancos, tarjetas):37,2%
- Venta de rodados y automotores:20,3%
- Electrodomésticos:11%
- Telefonía móvil:5,7%
- Otros:7%



Figura 6. Chaco: porcentaje de reclamos del año 2024 por rubro

Los elementos aquí expuestos permiten caracterizar a la provincia del Chaco como un territorio con estructura normativa propia (Ley 2068-D), mecanismos administrativos

descentralizados y evidencia institucional reciente que revela tensiones entre la normativa vigente y su aplicación efectiva. La entrevista al Dr. Giovanni Tessaro, Director de Defensa del Consumidor, y los casos registrados, como el descuento acumulado de cuotas por parte de un banco, y el fallo judicial contra cláusulas abusivas, ilustran situaciones concretas que afectan el ejercicio de los derechos del usuario financiero chaqueño.

Estas situaciones serán contrastadas en los capítulos siguientes con las obligaciones específicas que el Banco Central de la República Argentina impone a las entidades financieras, conforme el subpunto “3.2.3.4.4 Obligación de las entidades” de esta tesis, y con el análisis doctrinal y jurisprudencial que permitirá evaluar las condiciones jurídicas necesarias para la aplicación efectiva de los derechos del consumidor financiero en el Nordeste Argentino.

4.3 Provincia de Misiones

4.3.1 Entrevista institucional con Director de Comercio Interior

La entrevista fue realizada al Dr. Alejandro Garzón Maceda, quien se desempeña como Dirección de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Acción Cooperativa, Comercio e Integración de la Provincia de Misiones, en septiembre de 2025. Comenta el Dr. Maceda, que la Dirección a su cargo, tiene como objetivo la implementación de políticas y normativas necesarias para afianzar la competencia y garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos del consumidor.

El Dr. Maceda describe el procedimiento administrativo ante una denuncia de consumo como un proceso que comienza con la presentación del reclamo por parte del consumidor. Se realiza un control preliminar de la documentación aportada, como ser ticket, factura u otro elemento que acredite la relación de consumo, y se convoca a una audiencia de conciliación.

Si el acuerdo alcanzado en la audiencia es satisfactorio, se homologa. En caso contrario, se inicia un sumario administrativo, previa realización de un control de legalidad. En esta instancia, se formula una imputación por presunta infracción, que queda condicionada al descargo y a la prueba ofrecida por la empresa.

Si las pruebas son conducentes, se provee; en caso contrario, se rechaza. Luego se realiza un nuevo control para emitir el dictamen jurídico, que evalúa si se cumplieron los plazos y si corresponde dictar la disposición sancionatoria. Esta disposición puede incluir la aplicación de una multa, cuyo monto mínimo está previsto en la normativa vigente.

El procedimiento se encuentra regulado por la Ley Provincial N° III-32, que reemplazó a la anterior Ley N° 3811, especialmente en lo referido al artículo 14. La ley permite que, hasta el momento del descargo, la empresa pueda ofrecer una propuesta de acuerdo. Si se alcanza un acuerdo, no se dicta disposición sancionatoria y el caso no queda registrado como antecedente.

La disposición puede ser apelada ante el Poder Judicial, específicamente ante la Cámara Civil de la Provincia de Misiones, que cuenta con cinco salas: Civil, Comercial, Familia, Tributaria y Contencioso Administrativo. La Cámara puede:

- Dejar sin efecto el daño directo.
- Reducir el monto de la multa.
- Ratificar todo lo actuado por la Dirección de Defensa del Consumidor.

Si la Cámara confirma la disposición, corresponde que el infractor pague la multa y realice la publicidad de la infracción, utilizando la misma tipología que emplea para ofrecer productos, especialmente en casos de reincidencia.

El Dr. Maceda menciona que existen fallos complejos vinculados a planes de ahorro, bancos, seguros y obras sociales, donde se discuten aspectos técnicos y probatorios.

Respecto a los plazos procesales, señala que son ordenatorios, y que un expediente puede incluir hasta cinco audiencias, extendiéndose por más de un año en algunos casos.

En cuanto a la estructura del personal, indica que el 75% está dedicado a atención al público y audiencias, mientras que el 25% restante se ocupa de la etapa sumarial. Esto refleja una política institucional orientada a fortalecer la atención directa al consumidor, con una relación de tres a uno entre conciliación y sanción.

Sobre el monto de la multa, se considera la magnitud del daño y si afecta a una persona o a un grupo. En casos colectivos, el Dr. Maceda sostiene que la multa debe ser mayor.

El concepto de daño directo incluye, por ejemplo, el valor de una heladera o el dinero debitado sin autorización de una caja de ahorro. En estos casos, se aplica la tasa activa del Banco Macro, considerada elevada. No se contemplan el lucro cesante ni el daño moral en la resolución administrativa.

Aclara que se aplica la Ley de Defensa del Consumidor y el procedimiento administrativo, siendo esta ley excluyente frente a otras normas, para garantizar la inmediatez y rapidez en la resolución del conflicto. Recalca que los bancos están incluidos en la Ley de Defensa del Consumidor, y que los únicos excluidos son las profesiones liberales.

Si la multa no se paga, se inicia ejecución fiscal. El consumidor, por el daño directo, obtiene un título de ejecución, mientras que la multa se destina a la Dirección de Defensa del Consumidor. El daño directo se transfiere al usuario. El principio rector es in dubio pro consumidor.

La estructura procedimental evita la duplicidad sancionatoria, respetando el principio non bis in idem, al excluir el registro de antecedentes en caso de acuerdo conciliatorio.

Finalmente, el Dr. Maceda advierte que las operaciones financieras carecen de seguridad estructural, ya que delegan excesivamente en el usuario. Más del 60% de los usuarios son vulnerables, por desconocer la operatoria. Menciona casos de operaciones extraordinarias nocturnas, sin doble validación, que vuelven al sistema vulnerable. En uno de ellos, un fondo de inversión fue transferido a una cuenta de usuario, quien solo recuperó el 80% del monto. El banco evaluó el costo-beneficio de aplicar medidas de previsión, en función de la cantidad de reclamos recibidos.

4.3.1.1 Marco normativo provincial

La Provincia de Misiones cuenta con un procedimiento administrativo específico para la defensa del consumidor, regulado por la Ley III - N° 2 (antes Ley 3811). Esta norma establece como autoridad de aplicación a la Dirección de Comercio Interior, con facultades para instruir sumarios, sancionar infracciones, autorizar asociaciones de consumidores y ejecutar medidas preventivas. El procedimiento incluye instancia obligatoria de conciliación, recurso de apelación ante la Cámara Civil y Comercial, y ejecución por vía de apremio. Además, prevé justicia gratuita y la creación de un Fondo de Defensa del Consumidor, lo que refuerza la estructura institucional para la protección de los usuarios financieros en el ámbito provincial. Sintéticamente, se estructura de la siguiente forma:

Objeto y alcance

- Art. 1: Instrumenta el procedimiento provincial para aplicar la Ley 24.240.
- Art. 2: Designa como autoridad de aplicación a la Dirección de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Acción Cooperativa.

Facultades específicas (Art. 3)

- Juzgar y sancionar infracciones.

- Suscribir convenios con municipios y entidades.
- Autorizar asociaciones de consumidores.
- Mantener registros de infractores y asociaciones.
- Formular planes de educación al consumidor.

Procedimiento administrativo (Arts. 4–6)

- Inicia por denuncia o de oficio.
- Acta de infracción, descargo, ofrecimiento de pruebas.
- Posibilidad de conciliación con efecto atenuante.
- Resolución definitiva en 20 días hábiles.

Recursos y garantías (Arts. 7–12)

- Recurso de apelación ante la Cámara Civil y Comercial.
- Instancia obligatoria de conciliación.
- Ejecución por vía de apremio.
- Justicia gratuita y procedimiento sumarísimo.

Educación y fortalecimiento institucional (Arts. 13–15)

- Planes de educación al consumidor.
- Creación del Fondo de Defensa del Consumidor.
- Distribución de recursos a asociaciones inscriptas.

4.3.2 Estadísticas de reclamos en la Provincia del Misiones

Estadísticas publicadas en un sitio web oficial, lastimosamente, no hay. Pero, en un medio local el Dr. Garzón Maceda, aclaró que el 90% de los reclamos, provienen de los servicios, liderado por el sector financiero. El director indicó que, en el rubro de los servicios,

en cambio, la situación es más compleja y hay un alto porcentaje de denuncias. “El servicio es el que lidera el reclamo. Ahora, entre ellos, el financiero”, enfatizó. Aclaró que esto incluye una variedad de situaciones, desde débitos no autorizados y créditos no solicitados hasta transferencias de dinero fraudulentas, y no necesariamente se encuadran en el delito de estafa.

El Dr. Maceda manifestó que las compras digitales constituyen un gran problema, por la falta de una regulación clara que deja a los consumidores en una situación de vulnerabilidad. Además, resaltó la importa de elegir plataformas que ofrezcan garantías y un sistema de control sobre los vendedores. Indicó además ,que estos sitios como intermediarios, también tienen que asumir sus responsabilidades².

En suma, la Provincia de Misiones presenta un modelo institucional consolidado, con normativa específica, mecanismos de conciliación obligatoria, justicia gratuita y ejecución fiscal. La Dirección de Comercio Interior, bajo la conducción del Dr. Alejandro Garzón Maceda, articula la Ley III - N° 2 con la Ley 24.240, aplicando sanciones, reparaciones y medidas preventivas en casos que involucran entidades financieras, plataformas digitales y servicios esenciales. Este modelo será contrastado en los capítulos siguientes con las obligaciones normativas del BCRA y con jurisprudencia administrativa relevante, a fin de evaluar las condiciones jurídicas necesarias para la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros en el NEA.

² misionesonline.net, 05/092025, “Defensa al consumidor: el 90% de las denuncias en Misiones son por servicios, liderados por el sector financiero”, en <https://misionesonline.net/2025/09/05/defensa-al-consumidor-el-90-de-las-denuncias-en-misiones-son-por-servicios-liderados-por-el-sector-financiero/>; [Última consulta:26/9/2025]

4.4 Provincia de Formosa

4.4.1 Modelo administrativo provincial de protección al consumidor en Formosa

4.4.1.1 Entrevista con el Jefe de Mesas de Entradas de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario

La entrevista fue realizada al Dr. Luis Salinas en el mes de mayo de 2025, quien se desempeña como Jefe de Mesa de Entradas de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario de la Provincia de Formosa, y es una de las personas responsables de atender el inicio de los reclamos.

Explica el Dr. Salinas, que la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario de la Provincia de Formosa actúa como autoridad administrativa local competente para la recepción, tramitación y resolución de reclamos vinculados a relaciones de consumo, conforme lo establecido en la Ley Nacional N.º 24.240 y otras normas complementarias. Los principales tipos de reclamos que se atienden son:

- Incumplimientos en la oferta y contratación de bienes y servicios, incluyendo defectos en la prestación, falta de entrega, incumplimiento de condiciones pactadas, publicidad engañosa, entre otros, conforme a la Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor.
- Infracciones a la Ley N.º 22.802 de Lealtad Comercial, especialmente en lo relativo a rotulado incorrecto, contenido neto, promociones, concursos, normas de seguridad de productos y publicidad engañosa. Esta normativa busca garantizar que la información brindada al consumidor sea veraz, clara y coincidente con lo efectivamente ofrecido.
- Reclamos vinculados a la Ley N.º 25.065 de Tarjetas de Crédito, en lo que respecta a aspectos comerciales como cargos indebidos, incumplimiento de

condiciones contractuales, falta de información, entre otros. Los aspectos financieros de estas operaciones son fiscalizados por el Banco Central de la República Argentina.

- Servicios públicos domiciliarios (energía eléctrica, agua potable, telefonía fija y móvil), cuando el reclamo no se encuentra regulado por normativa específica o excede la competencia del ente regulador. En estos casos, la Subsecretaría interviene en situaciones como:
 - Planes comerciales no regulados
 - Cargos adicionales a la tarifa oficial
 - Servicios complementarios (memo box, línea control, etc.)
 - Venta de equipos y terminales
 - Publicidad engañosa o incumplimiento de oferta

Esta tipología permite delimitar el alcance operativo de la Subsecretaría y su articulación con otros organismos de control, como entes reguladores sectoriales y el Banco Central, en función de la naturaleza del reclamo y la normativa aplicable.

Con respecto al procedimiento detalla que efectuada la denuncia, se verifica primero si existe una presunta infracción a la Ley 24240, y se forma un expediente.

Posteriormente, se pasa al Departamento de Despacho, y se fija la fecha y la hora para una audiencia informativa y de conciliación en la que se cita a las partes a fin de intentar alcanzar un acuerdo. Para la admisión en Despacho, resulta necesaria la presentación de un comprobante, como ser ticket, factura, resumen, etc., que demuestre que existe una relación de consumo. Se informa por cédula o por correo electrónico al denunciado (proveedor). La audiencia, puede ser presencial o virtual por medio de una videoconferencia por medio de una aplicación perteneciente a una oficial del Gobierno de la Provincia, y además, del denunciante

y denunciado, está presente un abogado de la Subsecretaría, cumpliendo funciones de conciliador. Realmente las veces que asistí, dichos abogados me asesoraron tanto a mí como a la persona que asistía conmigo, facilitándome y recordándome, todos los derechos que tenía como consumidor o usuario. Para la audiencia, es posible que la parte denunciada, traiga una propuesta. Si el denunciante y el denunciado llegan a un acuerdo, se firma un documento conjunto en el que constan los detalles del mismo. Este acuerdo es de cumplimiento obligatorio. Si no hay acuerdo, se le solicita a la denunciada, que en término de 5 días, traiga una propuesta de mejora.

Si en el término de 5 días para una propuesta de mejora, y de no llegar a un acuerdo, se cierra la instancia conciliatoria y se determina mediante una disposición si hubo una infracción a la ley N° 24240 (Defensa del Consumidor) la empresa denunciada puede recibir una sanción de apercibimiento o multa. Se pasa a una etapa de instrucción, y en esta instancia, el consumidor deja de ser parte de las actuaciones. Se instruye un sumario, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor contra la denunciada, y se verifica, si la denunciada incumplió algún art. de la ley 24240, como ser art.8 trato digno, art.4 deber de información, etc. Si el proveedor hizo una propuesta de mejora e incumplió, se realiza la imputación por el art.46: incumplimiento de una propuesta conciliatoria.

El control de legalidad, para determinar que las partes, hayan sido debidamente notificadas de la audiencia, que se cumplieron los 5 días de plazo de gracia, se hace un proveído designándose a un abogado instructor. Primeramente, se le hace una intimación a la parte demandada, es decir, no se hace directamente una imputación, sino que se le otorga una posibilidad para que la demandada ofrezca una prestación. Si no contesta, se le hace una imputación y se le notifica a todas las partes. Si la demandada, no contesta, se clausura la etapa de instrucción, se hace un dictamen de multa y daño directo previo, por parte del Instructor o

Director de Sumarios, para posteriormente dictar una resolución. La resolución contine una multa y el daño directo, confeccionándose 4 copias de la misma:

- para el expediente
- para la denunciada
- para el denunciante
- para el libro de resoluciones

La resolución se compone de un relato conciso de los hechos. Se deja constancia además si la denunciada es reincidente, y la multa tiene relación con el daño directo, que consiste en el menoscabo que tuvo el denunciante.

Con respecto al tiempo de duración de cada expediente, es posible, que para proveedores que no están radicados en la Provincia de Formosa, llegue a una duración de un año, ya que las notificaciones se hacen por correo postal. Resalta nuevamente el Dr. Salinas, la importancia de las notificaciones a las partes: cuando se hace la clausura de la etapa sumarial, se le debe notificar a las partes. Inicio de la instrucción: se le notifica. Al hacer el dictamen previo a la resolución, se le debe notificar al proveedor. Cuando se dicta la resolución, también se le debe notificar al proveedor.

Una vez que el proveedor se notificó, tiene 5 días para hacer su descargo y el correspondiente recurso de apelación, al Superior Tribunal de Justicia. Transcurridos los 5 días, queda firme la resolución.

Si la demandada apela, se remite el expediente original al Superior Tribunal de Justicia de Formosa, quien hace nuevamente un control de legalidad de las actuaciones, con respecto a la bondad de plazos y notificaciones. Es posible que:

- el Superior Tribunal de Justicia, le conceda al proveedor la apelación

- que deniegue la apelación y existen 2 posibilidades
 - dejar los montos como están, y queda firme la sanción impuesta por la resolución
 - disminuya los montos, tanto de la multa, como del daño directo.

Todas las resoluciones se remiten a Fiscalía de Estado de la Provincia de Formosa.

La entrevista con el Dr. Luis Salinas permite reconstruir con precisión el procedimiento administrativo seguido por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario de la Provincia de Formosa, desde la recepción del reclamo hasta la resolución sancionatoria. Se destaca la articulación normativa con leyes nacionales, el respeto al debido proceso, la posibilidad de conciliación, y el control judicial posterior ante el Superior Tribunal de Justicia. Este modelo será contrastado en los capítulos siguientes con las obligaciones normativas del BCRA y con jurisprudencia provincial relevante, a fin de evaluar las condiciones jurídicas necesarias para la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros en el NEA.

4.4.1.2 Casos recientes en donde la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario actuó como mediadora

Además, comentó el Dr. Salinas que durante el año 2025, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario de la Provincia de Formosa intervino en cuatro denuncias vinculadas a estafas millonarias sufridas por usuarios financieros ante entidades bancarias como Banco Nación, Banco Galicia y Banco Francés. En todos los casos, los consumidores fueron víctimas de maniobras fraudulentas que derivaron en la gestión de préstamos no consentidos, transferencias a cuentas desconocidas y bloqueos de acceso a sus servicios bancarios.

- Caso Banco Nación: Una clienta denunció que terceros accedieron a su cuenta y gestionaron un préstamo sin autorización. El banco comenzó a debitarle cuotas

mensuales. Tras la intervención del organismo, se anuló el préstamo y se reintegraron \$1.700.000.

- Caso Banco Galicia: Se denunció la activación de un préstamo por \$3.666.000 sin consentimiento. En audiencia de conciliación, la entidad ofreció la cancelación del préstamo como gesto comercial.
- Caso Banco Francés (I): Un usuario fue inducido a solicitar un préstamo por \$7.000.000 mediante un sitio fraudulento. La entidad bancaria canceló el préstamo tras constatar la maniobra.
- Caso Banco Francés (II): Otro consumidor fue víctima de una estafa al intentar comprar una antena de internet. Tras acceder a un enlace y realizar una transferencia por Mercado Pago, descubrió que se había gestionado un préstamo por \$7.685.000. La Subsecretaría intervino y logró la cancelación del préstamo.

En todos los casos, la Subsecretaría actuó como mediadora en audiencias de conciliación gratuitas, logrando resoluciones favorables para los consumidores. Estas intervenciones consolidan su rol como autoridad administrativa competente en la protección de los derechos económicos de los usuarios financieros, especialmente frente a delitos informáticos y fraudes bancarios.

4.4.1.3 Marco normativo provincial

La Provincia de Formosa cuenta con un procedimiento administrativo específico para la defensa de los derechos del consumidor, regulado por la Ley Provincial N.º 1480, que articula con la Ley Nacional 24.240 y la Ley 22.802 de Lealtad Comercial. La autoridad de aplicación es el Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, a través de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario.

Principales características:

- Normativa integral: La Ley 1480 establece un procedimiento claro que incluye denuncia, instancia conciliatoria, sumario, imputación, descargo, prueba, resolución y sanción, con plazos breves y recursos administrativos y judiciales.
- Conciliación obligatoria: Se promueve una audiencia dentro de los 5 días hábiles de recibida la denuncia. El acuerdo conciliatorio puede eximir de sanción si se cumple voluntariamente.
- Sanciones y ejecución: Las sanciones incluyen multas, apercibimientos, clausura, contravención publicitaria y publicación de condenas. Las resoluciones firmes se ejecutan por vía de apremio.
- Medidas preventivas: Se prevé el dictado de medidas de no innovar, cese de conductas violatorias y clausura preventiva.
- Justicia gratuita y procedimiento sumarísimo: Las acciones judiciales derivadas del procedimiento gozan del beneficio de gratuidad y se tramitan por vía sumarísima.
- Educación al consumidor y descentralización: Se prevé la formulación de planes educativos, la creación de delegaciones barriales y comunales, y un sistema de conciliación en línea.
- Fondo de Defensa del Consumidor: Se crea un fondo especial con recursos provenientes de multas, destinado a fortalecer la estructura institucional y apoyar asociaciones de consumidores.

El modelo formoseño presenta una estructura normativa moderna y detallada, con mecanismos de conciliación, sanción, ejecución y educación al consumidor. La normativa provincial también prevé mecanismos de coordinación con entes reguladores sectoriales, establece criterios de graduación de sanciones en función del daño causado y contempla la

remisión de resoluciones a la Fiscalía de Estado. La Ley 1480 refuerza la articulación con el sistema nacional y promueve la descentralización territorial, lo que será clave para evaluar la efectividad jurídica en contextos regionales.

El sistema se orienta a garantizar la tutela efectiva de los derechos del consumidor en el ámbito local, con especial énfasis en la transparencia procedimental, la razonabilidad sancionatoria y la accesibilidad institucional.

Su implementación práctica será contrastada con los casos institucionales relevados y con las obligaciones del BCRA en los capítulos siguientes.

4.4.2 Publicaciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Formosa

En abril de 2022, el Dr. José Leonardo Gialluca, Defensor del Pueblo de Formosa, alertó sobre el aumento de estafas digitales vinculadas a préstamos y consumos no autorizados en tarjetas de crédito. Destacó dos casos resueltos por la Defensoría, donde se anuló la contratación fraudulenta de préstamos por \$279.000 y \$311.000, gestionados sin consentimiento mediante plataformas virtuales y con intervención de Tarjeta Naranja. Gialluca responsabilizó a los bancos por no garantizar la seguridad de los datos personales y por trasladar injustamente la carga de la prueba al cliente. Recomendó controlar resúmenes, bloquear operaciones sospechosas y denunciar de inmediato ante las entidades correspondientes.

En abril de 2023, el Dr. Gialluca se ha pronunciado públicamente sobre prácticas bancarias abusivas vinculadas a tarjetas de crédito y servicios médicos no consentidos a través de tarjetas de crédito, con costos mensuales entre \$1300 y \$1700. Estos servicios eran cargados sin autorización de los titulares, afectando sus derechos económicos. Además, se alertó sobre la existencia de contactos telefónicos en los que los operadores conocían datos sensibles de los usuarios, como el uso de homebanking y la posesión de tarjetas, lo que sugiere una posible cesión de información por parte de las entidades bancarias a empresas comercializadoras de

servicios. Esta situación fue calificada como preocupante por la Dirección de Usuarios, Consumidores y Relaciones de Consumo de la Defensoría, que instó a los usuarios a revisar sus resúmenes de cuenta y controlar los cobros efectuados

Las publicaciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Formosa constituyen una fuente institucional relevante para el análisis de las prácticas bancarias en el NEA. Reflejan la existencia de operaciones no consentidas, cesión indebida de datos personales y deficiencias en los mecanismos de seguridad digital, que afectan directamente los derechos económicos de los usuarios financieros. Estas intervenciones serán consideradas en los capítulos siguientes como evidencia del déficit estructural en la aplicación efectiva del principio de información, del deber de seguridad y del consentimiento informado en las relaciones de consumo bancarias.

4.4.3 Estadísticas institucionales de reclamos en la Provincia de Formosa

Al igual de lo que sucede en la Provincia de Misiones, no hay lastimosamente estadísticas publicadas por rubro. Pero sin embargo, en agosto de 2025, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario de la Provincia de Formosa informó que, a través del Área de Conciliación, logró la restitución de más de \$27.000.000 a favor de consumidores afectados por operaciones bancarias no autorizadas. Esta cifra corresponde a denuncias vinculadas a préstamos personales no solicitados, transferencias no acreditadas y débitos indebidos en cuentas bancarias, tarjetas de crédito y comercios electrónicos.

La resolución de estos casos se alcanzó mediante audiencias de conciliación gratuitas, lo que refuerza el carácter accesible y eficaz del procedimiento administrativo local. Esta estadística constituye un indicador relevante del impacto institucional de la Subsecretaría en la protección de los derechos económicos de los usuarios financieros, especialmente frente a fraudes digitales y deficiencias en los sistemas de seguridad bancaria.

Además, en diciembre de 2024, el Defensor del Pueblo de Formosa³, Dr. José Leonardo Gialluca, indicó que la Defensoría registró un total de 13.188 intervenciones formales en favor de consumidores y usuarios. El relevamiento institucional identificó como principales rubros denunciados:

- Servicios públicos domiciliarios, especialmente energía eléctrica, afectados por la eliminación de subsidios y el aumento de tarifas.
- Entidades bancarias, financieras y tarjetas de crédito, por cargos indebidos, préstamos no solicitados, fallas en cajeros automáticos y estafas digitales.
- Obras sociales y medicamentos, por falta de cobertura, demoras injustificadas y aumentos desproporcionados.
- Servicios de comunicaciones, afectados por la desregulación tarifaria del DNU N.º 302/24 y la eliminación de la delegación local del ENACOM.
- Estafas virtuales, especialmente vinculadas a tarjetas de crédito y cuentas bancarias, con reiteradas omisiones de responsabilidad por parte de las entidades involucradas.

Destacó que estas estadísticas permiten fortalecer los derechos de los consumidores mediante el diseño de políticas públicas más eficaces y coordinadas con organismos provinciales y municipales. La concentración de reclamos en el sector financiero y digital refuerza la necesidad de control institucional, prevención del daño y aplicación efectiva del principio de información.

³ Defensoría_del_Pueblo_Formosa,2024, SEÑALO LA DEFENSORÍA QUE DURANTE EL 2024 EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS Y QUEJAS SE CENTRARON EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS, en https://archivos.formosa.gob.ar/media/uploads/adjuntos_destacados/adjunto_destacado_1734693986.pdf, [Última consulta: 25/08/2025]

4.5 Estadísticas generales

4.5.1 Inclusión financiera en Argentina: evolución y alcance según datos oficiales al primer semestre de 2025

Si bien al inicio de este trabajo se realizaron encuestas a usuarios financieros del NEA (aproximadamente 3.500 casos en formularios de Google), sus resultados no se visualizan en esta sección, dado que pierden significación frente a las estadísticas oficiales publicadas por el Banco Central de la República Argentina. A continuación, se presenta un resumen del Informe de Inclusión Financiera de octubre de 2025, que permite dimensionar el avance en el acceso y uso de productos bancarios a nivel nacional.

Con relación al acceso a servicios financieros, a junio de 2025, se registraron 51.760 puntos de acceso (PDA) a servicios financieros, con un crecimiento del 0,5% respecto de diciembre de 2024. La cobertura alcanzó al 94,2% de la población adulta y al 46,3% de las localidades del país, manteniéndose estable desde diciembre de 2022.

El acceso **conjunto a cuentas** bancarias y de pago alcanzó a 26,9 millones de personas, con un incremento neto de 1,4 millones desde diciembre de 2024. Además, la tenencia de cuentas bancarias en moneda extranjera se expandió a 21 millones de personas, incorporando 2,1 millones de nuevos titulares en el período.

El informe distingue tres indicadores clave para medir el acceso financiero:

- Población adulta con cuenta: 37,5 millones de personas poseen al menos una cuenta bancaria o de pago. Este es el universo más amplio de inclusión financiera.
- Población adulta con cuenta bancaria: 35,6 millones tienen cuentas en entidades bancarias tradicionales (caja de ahorro, cuenta corriente, etc.).

- Población adulta con cuenta de pago: 28,9 millones poseen cuentas en entidades de pago no bancarias, como billeteras virtuales y plataformas fintech.

La diferencia entre estos indicadores se explica por la tenencia conjunta de cuentas: muchas personas poseen simultáneamente una cuenta bancaria y una cuenta de pago, por lo que el total no resulta de una suma directa.

Con relación a los medios de pagos, durante el primer semestre de 2025 se observó una contracción en el uso de pagos electrónicos respecto del segundo semestre de 2024. Sin embargo, los indicadores de uso de efectivo se mantuvieron en mínimos históricos. Las operaciones con pagos inmediatos y transferencias se estabilizaron, aunque continúan siendo los principales mecanismos electrónicos. Los pagos con tarjetas de créditos aumentaron en un 3%. En contraste, los pagos con tarjeta de débito disminuyeron en un 3%. A junio de 2025, la tarjeta de crédito se mantuvo como el principal instrumento de crédito, con 14,6 millones de deudores y un crecimiento del 4% en el primer semestre. En paralelo, los préstamos personales alcanzaron a 11,2 millones de personas, con un incremento del 14,5% respecto de diciembre de 2024. Al cierre del semestre, el 75,5% de los cuentahabientes realizó pagos electrónicos, lo que equivale a 28,3 millones de personas, 1 millón más que seis meses atrás⁴.

4.5.2 Estadísticas de reclamos financieros en el NEA (2016-2025)

Este apartado presenta un relevamiento estadístico de reclamos financieros registrados en la región del NEA durante la última década. Se consideraron casos propios, de familiares, colegas, compañeros de trabajo y conocidos, así como reclamos publicados en sitios web, libros

⁴ BCRA, 2024, "Informe de Inclusión Financiera, octubre de 2025", en <https://www2.bcra.gob.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/Informe-inclusion-financiera-octubre-25.pdf>; [Última consulta: 18/10/2025]

y registros institucionales. El análisis se realizó con fines exploratorios, permitiendo identificar patrones recurrentes en la conflictividad financiera regional.

- Región analizada: Nordeste Argentino (NEA)
- Unidad de análisis: Reclamos dirigidos a entidades bancarias o presentados ante Oficinas de Defensa del Consumidor, incluyendo casos documentados en fuentes públicas y bibliográficas.
- Rango temporal: Años 2016 a 2025
- Momento de sistematización: Año 2025

Este conjunto de datos permite construir una tipología de reclamos, identificar tendencias por tipo de problema y evaluar la evolución de la conflictividad financiera en el NEA, en contraste con las estadísticas oficiales del BCRA y los modelos administrativos provinciales relevados en puntos anteriores.

4.5.2.1 Distribución etaria de los reclamos financieros en el NEA (2016–2025)

Rango de Edades	Frecuencia	Porcentaje
18-29	3	3,13%
30-39	4	4,17%
40-49	16	16,67%
50-64	21	21,88%
+65	9	9,38%
No se sabe	43	44,79%
Total	96	100,00%

Figura 7. Reclamos bancarios del NEA. Tipos de Problemas. Fuente y proceso propios

Del total de 96 casos relevados, se observó la siguiente distribución por rango de edades:

- 50–64 años: 21 casos (21,88%)
- 40–49 años: 16 casos (16,67%)
- +65 años: 9 casos (9,38%)
- 30–39 años: 4 casos (4,17%)
- 18–29 años: 3 casos (3,13%)

- No determinado: 43 casos (44,79%)

Los reclamos se concentran principalmente en personas de mediana edad (40–64 años), que representan el 38,55% del total. Este grupo suele tener mayor exposición a productos financieros complejos y una participación activa en el sistema bancario. Por su parte, el segmento de adultos mayores (+65 años) también muestra una incidencia significativa, lo que refuerza la necesidad de protección reforzada en este grupo vulnerable.

La baja participación de jóvenes (18–39 años) podría explicarse por una menor exposición a productos financieros de riesgo o por una menor propensión a formalizar reclamos ante entidades bancarias o de defensa del consumidor.

4.5.2.1.1 Aclaración sobre la categoría “Edad no determinada”

El 44,79% de los casos relevados no presentan información sobre la edad del reclamante. Esta categoría corresponde a reclamos obtenidos de fuentes secundarias, como sitios web, libros especializados o fallos judiciales, en los cuales no se consigna la edad del usuario afectado, ya sea por anonimización, enfoque institucional o ausencia de datos personales en la publicación. Esta limitación metodológica no invalida el análisis estadístico, pero debe ser considerada al interpretar la distribución etaria, especialmente en relación con la vulnerabilidad de ciertos grupos como adultos mayores o jóvenes usuarios.

4.5.2.2 Tipología de problemas

Tipo de Problema	Frecuencia	Porcentaje
Errores operativos y contables		
Cargos desconocidos	26	27,08%
Errores en pagos o cobros	9	9,38%
Doble facturación	4	4,17%
Reclamos de pagos no registrados	4	4,17%
Subtotal de Errores Operativos y contables	43	44,79%
Problemas crediticios		
Deuda no reconocida	17	17,71%
Problemas con préstamos	8	8,33%
Subtotal de Problemas crediticios	25	26,04%
Fraudes y seguridad		
Phishing / Robo de identidad	6	6,25%
Fraude o estafa	1	1,04%
Subtotal de fraudes y seguridad	7	7,29%
Gestión administrativa		
Solicitud de baja de tarjeta/servicio	16	16,67%
Problemas con Cajeros Automáticos	3	3,13%
Tarjeta de Crédito Bloqueada	2	2,08%
Subtotal de Gestión Administrativa	21	21,88%
Total	96	100,00%

Figura 8. Reclamos bancarios del NEA. Tipos de Problemas. Fuente y proceso propios

Se dividió el relevamiento de los 96 reclamos financieros en cuatro grandes categorías, permitiendo identificar patrones de conflictividad en la relación entre usuarios y entidades bancarias:

4.5.2.2.1 Errores operativos y contables (44,79%)

Esta fue la categoría más frecuente, con 43 casos. Incluye:

- Cargos desconocidos (27,08%)
- Errores en pagos o cobros (9,38%)
- Doble facturación (4,17%)

- Pagos no registrados (4,17%)

4.5.2.2.2 Problemas crediticios (26,04%)

Se registraron 25 casos vinculados a conflictos con productos financieros:

Deuda no reconocida (17,71%)

Problemas con préstamos (8,33%)

4.5.2.2.3 Fraudes y seguridad (7,29%)

Incluye 7 casos relacionados con delitos informáticos:

- Phishing / Robo de identidad (6,25%)
- Fraude o estafa (1,04%)

4.5.2.2.4 Gestión administrativa (21,88%)

Se identificaron 21 reclamos por fallas en la gestión de servicios:

- Solicitud de baja de tarjeta/servicio (16,67%)
- Problemas con cajeros automáticos (3,13%)
- Tarjeta de crédito bloqueada (2,08%)

Este análisis permite visualizar que los conflictos más recurrentes se concentran en errores operativos y cargos no autorizados, seguidos por problemas crediticios y gestiones administrativas deficientes. La baja incidencia de fraudes no implica menor gravedad, dado que suelen implicar perjuicios patrimoniales significativos.

4.5.2.3 Entidades involucradas en los reclamos financieros del NEA (2016–2025)

Entidad Involucrada	Frecuencia	Porcentaje
Banco de primera línea	58	60,42%
Empresa de Servicios Financieros	17	17,71%
Tarjeta de crédito	16	16,67%
Plataforma de pagos (MercadoPago, Prisma Medios de Pago, etc.)	3	3,13%
Otros	2	2,08%
Total	96	100,00%

Figura 9. Reclamos bancarios del NEA. Entidades involucradas. Fuente y proceso propios

Del total de 96 casos relevados, se identificaron los siguientes tipos de entidades como responsables o receptoras de los reclamos:

- Bancos de primera línea: 58 casos (60,42%), que incluye a entidades bancarias tradicionales con amplia presencia nacional y regional. Representan el principal foco de conflictividad, lo que refleja su peso en la provisión de servicios financieros en el NEA.
- Empresas de servicios financieros: 17 casos (17,71%), que incluyen entidades no bancarias que ofrecen créditos, seguros, o productos financieros alternativos. Su participación creciente plantea desafíos regulatorios y de protección al consumidor.
- Tarjetas de crédito: 16 casos (16,67%), que consisten en reclamos vinculados a emisoras de tarjetas, tanto bancarias como no bancarias, por cargos indebidos, bloqueos, deudas no reconocidas o gestiones fallidas.
- Plataformas de pago (Mercado Pago, Prisma, etc.): 3 casos (3,13%), aunque con baja incidencia, estas plataformas emergentes generan reclamos por errores operativos, doble facturación o problemas de acreditación.

- Otros: 2 casos (2,08%), que incluyen situaciones no clasificables en las categorías anteriores, como reclamos contra intermediarios o entidades no identificadas.

Como se observa, predominan los bancos de primera línea como entidades involucradas (más del 60%) y confirma su centralidad en el sistema financiero regional y la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, transparencia y resolución de conflictos. La participación de empresas de servicios financieros y emisoras de tarjetas también es significativa, lo que exige atención normativa específica, especialmente en relación con cláusulas abusivas, sobreendeudamiento y deber de información.

4.5.2.4 Acciones solicitadas en los reclamos financieros del NEA (2016–2025)

Acción solicitada	Frecuencia	Porcentaje
Reversión de cargos	42	43,75%
Cancelación de deuda	31	32,29%
Baja de tarjeta	8	8,33%
Stop debit	4	4,17%
Plan de pagos	3	3,13%
Acreditación de fondos	3	3,13%
Corrección de información-Eliminación de antecedentes negativos	3	3,13%
Entrega de Dinero	1	1,04%
Rehabilitación de Tarjeta de Crédito	1	1,04%
Total	96	100,00%

Figura 10. Reclamos bancarios del NEA. Acciones solicitadas. Fuente y proceso propios

Del total de 96 casos relevados, se identificaron las siguientes acciones solicitadas por los usuarios al momento de formalizar el reclamo:

- Reversión de cargos: 42 casos (43,75%), que constituye la acción más demandada, vinculada a cargos no autorizados, consumos desconocidos o errores operativos.
- Cancelación de deuda: 31 casos (32,29%), que incluye reclamos por deudas no reconocidas, préstamos no consentidos o acumulación indebida de cuotas.
- Baja de tarjeta: 8 casos (8,33%), que consiste en solicitudes de cancelación de tarjetas por problemas operativos, bloqueos injustificados o falta de uso.
- Stop debit: 4 casos (4,17%) que incluyen a reclamos para detener débitos automáticos no autorizados o persistentes.
- Plan de pagos: 3 casos (3,13%), que consiste en solicitudes de refinanciación o regularización de deuda en cuotas.
- Acreditación de fondos: 3 casos (3,13%), que incluye a reclamos por pagos no imputados, transferencias no acreditadas o errores en depósitos.
- Corrección de información / eliminación de antecedentes negativos: 3 casos (3,13%), que incluye pedidos para rectificar datos erróneos en informes crediticios o eliminar registros injustificados.
- Entrega de dinero: 1 caso (1,04%), que está vinculado a fallas en cajeros automáticos o retención indebida de fondos.
- Rehabilitación de tarjeta de crédito: 1 caso (1,04%), que consiste en la solicitud para desbloquear o reactivar una tarjeta suspendida sin causa clara.

Las acciones más solicitadas, tanto la reversión de cargos y la cancelación de deudas, representan más del 75% de los reclamos, lo que evidencia una alta conflictividad en torno a la legitimidad de las operaciones imputadas y la transparencia de las relaciones contractuales. Las

solicitudes de baja, stop debit y corrección de antecedentes reflejan intentos de los usuarios por recuperar control sobre sus productos financieros y evitar perjuicios futuros.

4.5.2.5 Resolución de los reclamos financieros en el NEA (2016–2025)

Resolución (si aplica)	Frecuencia	Porcentaje
No se Resolvió	26	27,08%
Propuesta Aceptada	14	14,58%
Reversión de cargos	12	12,50%
Deuda cancelada	11	11,46%
Plan de pagos acordado	7	7,29%
Multa y daño directo con apelaciones judiciales	10	10,42%
Multa y daño directo sin apelaciones judiciales	9	9,38%
Acuerdo entre Partes	4	4,17%
Corrección de información	3	3,13%
Total	96	100,00%
Acuerdo - Solución del problema en sede bancaria o en oficinas de Defensa del Consumidor		53,13%

Figura 11. Reclamos bancarios del NEA. Resolución de los reclamos financieros. Fuente y proceso propios

Del total de 96 casos relevados, se observó la siguiente distribución según el tipo de resolución alcanzada:

No se resolvió: 26 casos (27,08%), y que representa más de una cuarta parte de los reclamos, evidenciando fallas en la respuesta institucional o abandono del proceso por parte del usuario.

Propuesta aceptada: 14 casos (14,58%), que incluye soluciones ofrecidas por la entidad y aceptadas por el usuario, sin intervención judicial.

Reversión de cargos: 12 casos (12,50%), que constituyen resoluciones favorables que implicaron la devolución de montos debitados indebidamente.

Deuda cancelada: 11 casos (11,46%), que consiste en la eliminación de obligaciones financieras no reconocidas o generadas por error.

Plan de pagos acordado: 7 casos (7,29%), permitiendo la regularización de deuda mediante acuerdos de refinanciación.

Multa y daño directo con apelaciones judiciales: 10 casos (10,42%), que incluye a resoluciones administrativas que derivaron en litigios judiciales posteriores.

Multa y daño directo sin apelaciones judiciales: 9 casos (9,38%), que incluye a resoluciones firmes en sede administrativa, sin judicialización.

Acuerdo entre partes: 4 casos (4,17%), que representan soluciones alcanzadas por negociación directa entre usuario y entidad.

Corrección de información: 3 casos (3,13%), que incluye a rectificación de datos erróneos o eliminación de antecedentes negativos.

El 53,13% de los casos se resolvieron mediante acuerdos o gestiones en sede bancaria o en oficinas de Defensa del Consumidor, lo que evidencia una capacidad parcial del sistema para canalizar reclamos sin judicialización. Sin embargo, el 27,08% de casos sin resolución y el 19,80% que derivaron en sanciones administrativas (con o sin apelación) reflejan persistentes déficits en la atención, reparación y prevención de conflictos financieros.

Este análisis permite evaluar la efectividad institucional en la región NEA y será contrastado en el capítulo 6 con jurisprudencia relevante sobre cláusulas abusivas, deber de información y trato digno.

4.5.2.6 Tiempos de resolución de los reclamos financieros en el NEA (2016–2025)

¿Cuánto tiempo se demoró?	Frecuencia	Porcentaje
No se resolvió	26	27,08%
Resolución Rápida (hasta 30 días)	18	18,75%
Resolución de 1 a 2 meses	12	12,50%
Resolución de 2 a 3 meses	25	26,04%
Resolución de 3 a 4 meses	7	7,29%
Resolución de 4 a 8 meses	5	5,21%
Resoluciones Tardías (más de 8 meses)	3	3,13%
Total	96	100,00%

Figura 12. Reclamos bancarios del NEA. Tiempos de resolución de los reclamos financieros.
Fuente y proceso propios

Del total de 96 casos relevados, se observó la siguiente distribución según el tiempo transcurrido hasta su resolución (o falta de ella):

- No se resolvió: 26 casos (27,08%)
- Resolución rápida (hasta 30 días): 18 casos (18,75%)
- Resolución entre 1 y 2 meses: 12 casos (12,50%)
- Resolución entre 2 y 3 meses: 25 casos (26,04%)
- Resolución entre 3 y 4 meses: 7 casos (7,29%)
- Resolución entre 4 y 8 meses: 5 casos (5,21%)
- Resoluciones tardías (más de 8 meses): 3 casos (3,13%)

El 44,79% de los casos se resolvieron en un plazo de hasta 3 meses, lo que indica una capacidad parcial de respuesta administrativa en plazos razonables.

Sin embargo, el 27,08% de los casos no obtuvo resolución, y un 15,63% se resolvió en plazos superiores a 3 meses, lo que evidencia demoras significativas en la atención de reclamos.

La existencia de resoluciones tardías (más de 8 meses), aunque minoritaria, plantea interrogantes sobre la eficacia de los mecanismos de seguimiento y cierre de casos.

Este análisis temporal permite evaluar no solo la capacidad de respuesta de las entidades involucradas, sino también la calidad institucional del proceso de resolución, aspecto que será retomado en el capítulo 7 al proponer condiciones jurídicas para la efectividad de los derechos de los usuarios financieros.

4.6 Cierre del capítulo: articulación territorial, conflictividad financiera y condiciones institucionales para la tutela efectiva

El relevamiento territorial y estadístico realizado en este capítulo permite construir un diagnóstico situado sobre la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros en el NEA. A través del análisis de normativa provincial, entrevistas institucionales, casos concretos y estadísticas regionales, se identificaron configuraciones administrativas heterogéneas, con distintos grados de consolidación normativa, capacidad operativa y articulación interjurisdiccional.

4.6.1 Contraste normativo y procedimental

Las cuatro provincias cuentan con leyes específicas que articulan con la Ley Nacional 24.240, incorporando mecanismos de conciliación obligatoria, sanciones administrativas, justicia gratuita y ejecución fiscal. Corrientes opera bajo la Ley 4811, Chaco con la Ley 2068-D, Misiones con la Ley III-2 y Formosa con la Ley 1480. Todas prevén instancias de conciliación, recursos judiciales y facultades para dictar medidas preventivas, aunque difieren en su grado de descentralización, estructura institucional y sistematización estadística.

4.6.2 Conflictividad financiera en el NEA (2016–2025)

El relevamiento estadístico de 96 casos permitió identificar patrones recurrentes en la conflictividad financiera regional:

Distribución etaria: Predominan los reclamos de personas entre 40 y 64 años (38,55%), seguidos por adultos mayores (+65). El 44,79% de los casos no consigna edad, por provenir de fuentes secundarias.

- Tipología de problemas:
 - Errores operativos y contables: 44,79%
 - Problemas crediticios: 26,04%
 - Gestión administrativa: 21,88%
 - Fraudes y seguridad: 7,29%
- Entidades involucradas:
 - Bancos de primera línea: 60,42%
 - Empresas de servicios financieros: 17,71%
 - Tarjetas de crédito: 16,67%
 - Plataformas de pago: 3,13%
- Acciones solicitadas:
 - Reversión de cargos: 43,75%
 - Cancelación de deuda: 32,29%
 - Baja de tarjeta, stop debit y corrección de antecedentes: 15,63%
- Resolución de casos:
 - 53,13% se resolvieron en sede administrativa o bancaria
 - 27,08% no se resolvieron
 - 19,80% derivaron en sanciones administrativas (con o sin apelación)
- Tiempos de resolución:
 - 44,79% se resolvieron en menos de 3 meses
 - 15,63% demoraron más de 3 meses

- 27,08% no obtuvieron resolución

4.6.3 Hallazgos comunes y desafíos regionales

- El sector financiero concentra la mayor parte de los reclamos, especialmente por préstamos no solicitados, débitos indebidos, fraudes digitales y cláusulas abusivas.
- La conciliación obligatoria y la justicia gratuita son mecanismos comunes, aunque su efectividad varía según la provincia. ¿Por qué “su efectividad varía según la provincia”? Aunque estos mecanismos están presentes en todas las leyes provinciales, su funcionamiento práctico no es igual en cada jurisdicción.

Por ejemplo:

- Corrientes: Tiene conciliación obligatoria, pero si el consumidor no asiste, el expediente se archiva. Si el proveedor no asiste, se continúa el proceso. No se menciona justicia gratuita en sede judicial como garantía explícita.
- Chaco: La ley prevé justicia gratuita y sanciones por incomparecencia. Hay una estructura descentralizada que facilita la conciliación en el interior.
- Misiones: La conciliación tiene efecto atenuante. Si hay acuerdo, no se registra antecedente. La justicia gratuita está garantizada y el procedimiento es sumarísimo.
- Formosa: La conciliación es obligatoria y gratuita, con abogados conciliadores que asesoran a ambas partes, sobre todo al consumidor. La justicia gratuita está garantizada, y hay un sistema de conciliación virtual.

- La descentralización operativa en Chaco y Formosa, con fuerte presencia municipal y mecanismos de atención directa que buscan garantizar el acceso territorial a la defensa del consumidor.
- Se observa una alta vulnerabilidad estructural de los usuarios financieros, especialmente adultos mayores y consumidores digitales, frente a prácticas bancarias opacas y sistemas de seguridad deficientes.
- La descentralización operativa es más visible en Chaco y Formosa, mientras que Corrientes y Misiones concentran la atención en capitales provinciales.
- La falta de estadísticas oficiales por rubro en Misiones y Formosa limita el monitoreo institucional, aunque se compensa parcialmente con intervenciones públicas y restituciones económicas relevantes.

Este panorama territorial y estadístico será contrastado en los capítulos siguientes con las obligaciones normativas del Banco Central de la República Argentina (especialmente el subpunto 3.2.3.3.4 “Obligación de las entidades”) y con el análisis doctrinal y jurisprudencial que permitirá evaluar las condiciones jurídicas necesarias para la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros en el NEA.

Capítulo 5. Análisis e interpretación de la aplicación de los derechos de usuarios financieros en las relaciones con las entidades bancarias

El presente capítulo tiene por objeto realizar un análisis sistemático y aplicado del marco jurídico que regula la protección de los derechos de los usuarios financieros en la República Argentina, con especial énfasis en su operatividad en el Nordeste Argentino. Este análisis se estructura en torno a los distintos niveles normativos, convencional, constitucional, legal nacional, regulatorio y provincial, que conforman el entramado jurídico que rige las relaciones de consumo en el ámbito financiero.

La elección de este enfoque responde a la necesidad de identificar con precisión los fundamentos jurídicos que amparan al usuario financiero como consumidor vulnerable, así como las tensiones, vacíos o contradicciones que dificultan la aplicación efectiva de sus derechos. Se examinan las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias, las normativas del Banco Central de la República Argentina, los regímenes provinciales del NEA y los principios rectores del MERCOSUR consagrados en la Resolución GMC N.º 34/11. Asimismo, se incorpora el análisis de normas convencionales y supranacionales que integran el bloque de constitucionalidad federal, como los tratados de derechos humanos y los compromisos asumidos por la Argentina en el marco regional.

Este capítulo aborda la aplicación concreta de estos derechos en los vínculos entre consumidores financieros y entidades bancarias, contrastando el marco normativo y doctrinario con la evidencia territorial y estadística relevada en el capítulo 4. Se analizan los obstáculos operativos, normativos y procedimentales que impiden la tutela efectiva del consumidor financiero, especialmente en contextos de contratación electrónica, plataformas digitales y servicios bancarios automatizados.

A través de casos institucionales, resoluciones administrativas y fallos judiciales, se evalúa el grado de cumplimiento de los principios de trato digno, información clara, consentimiento informado, prevención de riesgos y reparación integral. El capítulo también incorpora jurisprudencia relevante que permite interpretar la responsabilidad de las entidades bancarias y la aplicación efectiva de los derechos del consumidor financiero en el NEA

El capítulo se organiza en tres bloques: configuraciones típicas de afectación (5.1), jurisprudencia estructural (5.2) y reflexiones sobre tutela judicial efectiva (5.3), permitiendo una lectura integral que articula doctrina, normativa y evidencia empírica. En definitiva, este análisis constituye un eje central de la tesis, en tanto permite fundamentar las condiciones jurídicas necesarias para superar los obstáculos identificados y avanzar hacia una protección más efectiva, equitativa y territorialmente sensible de los derechos de los usuarios financieros en el Nordeste Argentino.

5.1 Configuraciones típicas de afectación a los derechos de los usuarios financieros

Este apartado identifica las formas recurrentes en que se vulneran los derechos de los usuarios financieros en sus vínculos con entidades bancarias, plataformas digitales y agentes de cobranza. A través del análisis de prácticas como la publicidad engañosa, el consentimiento viciado, el hostigamiento y la inclusión indebida en registros de morosos, se examinan los fundamentos normativos que habilitan la reparación integral del daño, la aplicación de sanciones ejemplares y la exigencia de trato digno. El enfoque se complementa con jurisprudencia relevante y evidencia territorial del NEA, que permite contextualizar estas afectaciones en escenarios de vulnerabilidad estructural.

5.1.1 Principio de publicidad engañosa

En el marco de las relaciones entre usuarios financieros y entidades bancarias, la publicidad institucional puede configurar una infracción al artículo 8 de la Ley 24.240, incluso

cuando no se trata de una campaña formal, sino de una conducta que induce a error por omisión, apariencia o respaldo tácito. Este tipo de publicidad, aunque implícita, genera en el consumidor una expectativa legítima que puede resultar frustrada, activando la responsabilidad del proveedor.

Un ejemplo paradigmático lo ofrece el fallo “*González de Bruno, Mónica c/ Banco Galicia y Buenos Aires S.A.*” (CNCom, Sala D, 05/09/2005). En este caso, la actora contrató un servicio de tiempo compartido en un complejo vacacional, inducida por la participación activa del Banco Galicia en la promoción del proyecto. El banco suscribió el boleto de compraventa en representación de la sociedad vendedora, lo que generó en la consumidora la convicción de que la entidad financiera garantizaba la operación.

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial confirmó la condena al banco, rechazando su defensa de falta de legitimación pasiva. Consideró que su intervención no fue meramente formal, sino que implicó una conducta activa que indujo a error a la consumidora, comprometiendo su responsabilidad. Este precedente se vincula con el artículo 8 de la LDC en dos planos:

- **Inducción a error:** la participación del banco generó una expectativa de respaldo que configuró una forma de publicidad engañosa por omisión o apariencia.
- **Responsabilidad por apariencia:** el banco no aclaró su rol limitado, generando una representación errónea de garantía institucional.

Autores como Lorenzetti y Tambussi sostienen que la publicidad engañosa no se limita al contenido explícito del mensaje, sino que incluye toda conducta que genere una expectativa falsa o confusa en el consumidor, especialmente cuando proviene de actores con poder económico o institucional.

Asimismo, el caso se relaciona con el artículo 8 bis de la LDC, en tanto la consumidora fue colocada en una situación de indefensión frente a una operación frustrada, sin que el banco asumiera inicialmente responsabilidad alguna, lo que vulneró su derecho al trato digno y equitativo.

Este fallo refuerza la doctrina de la legitimación pasiva amplia en el derecho del consumidor, al extender la responsabilidad a todos los sujetos que intervienen en la cadena de comercialización, especialmente cuando inducen al consumidor a contratar mediante su participación activa o su sola presencia institucional. La jurisprudencia adopta aquí una interpretación funcional y protectoria, en línea con el principio pro homine y el diálogo de fuentes entre la LDC, el CCyCN y los principios convencionales.

5.1.2 Formación del consentimiento en contextos de vulnerabilidad estructural

La formación del consentimiento en las relaciones bancarias debe analizarse a la luz de los artículos 1096 a 1103 del Código Civil y Comercial de la Nación, que regulan el consentimiento contractual, su validez y los vicios que lo afectan. En el marco de las relaciones de consumo, este consentimiento debe ser **libre, informado y no viciado**, especialmente cuando se trata de usuarios financieros en situación de vulnerabilidad estructural, como ocurre en amplios sectores del Nordeste Argentino.

Autores como Lorenzetti (2019), Barocelli y Danuzzo (2021) y Tambussi (2023) coinciden en que las prácticas abusivas deben ser evaluadas no solo desde la literalidad contractual, sino desde su **impacto real sobre la autonomía del consumidor**. La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha reafirmado este criterio en el fallo “*Consumidores Argentinos c/ Telefónica de Argentina S.A.*”, donde sostuvo que el consentimiento debe ser evaluado en función de las condiciones reales del consumidor, y no como una ficción jurídica desvinculada de la desigualdad estructural.

Desde la doctrina, se sostiene que la **publicidad forma parte del proceso de formación del consentimiento** y debe ser evaluada como oferta vinculante. En el caso “*González de Bruno c/ Banco Galicia*”, ya analizado en el punto anterior, se reconoció que la publicidad institucional puede generar expectativas legítimas que, si frustradas, configuran una forma de **vicio del consentimiento**.

Barocelli y Lorenzetti destacan que la información no debe ser meramente formal o protocolar, sino **comprensible para el consumidor medio**. En contextos de vulnerabilidad estructural, como el que caracteriza a muchos usuarios financieros del NEA, esto exige una **adaptación del lenguaje, de la presentación y de los canales de comunicación**, para garantizar que el consentimiento sea realmente informado y no una adhesión ciega a condiciones impuestas.

Desde el punto de vista administrativo, este enfoque impone a las entidades bancarias y a las autoridades de aplicación el deber de verificar la **calidad del consentimiento** en cada etapa del vínculo contractual: desde la oferta inicial hasta la ejecución del servicio. La omisión de información relevante, el uso de lenguaje técnico ininteligible o la falta de mecanismos de validación clara constituyen prácticas que vician el consentimiento y vulneran el principio de trato digno (art. 8 bis LDC).

Desde el enfoque civil, la validez del consentimiento debe analizarse en función de la **asimetría técnica, jurídica y operativa** que caracteriza la relación entre bancos y usuarios. Esta asimetría se agrava en entornos digitales, donde el proveedor controla el diseño de la interfaz, los términos del contrato y los mecanismos de aceptación, lo que exige una **tutela reforzada** por parte del derecho.

En suma, la formación del consentimiento en las relaciones bancarias no puede analizarse en abstracto, sino en función de las **condiciones reales del consumidor**. En el NEA,

donde se han documentado múltiples casos de préstamos no solicitados, débitos no autorizados y contratos opacos, el consentimiento debe ser evaluado con **criterios de realidad, comprensión y equidad**, conforme a los principios protectores del derecho del consumidor y a la jurisprudencia consolidada.

5.1.3 Daños generados por prácticas abusivas de los agentes de cobranza

El consumidor víctima de **prácticas abusivas** por parte de agentes de cobranza o cualquier proveedor de bienes o servicios, según lo establece la **Ley 24.240**, tiene derecho a accionar en instancias administrativas y/o judiciales con el objetivo de obtener la **reparación de los daños sufridos**. El artículo **1737 del Código Civil y Comercial de la Nación** establece: *“Hay daño cuando se lesiona un derecho o un interés no reprobado por el ordenamiento jurídico que tenga por objeto a la persona, el patrimonio o un derecho de incidencia colectiva”*. Esta norma legitima al consumidor para accionar judicialmente por **indemnizaciones tanto patrimoniales como no patrimoniales**.

La doctrina y la jurisprudencia coinciden en que debe proporcionarse al lesionado una **satisfacción por la aflicción y la ofensa sufridas**, que, si bien no constituye una indemnización mensurable en términos estrictos, sí representa una compensación por la injusticia y el menoscabo espiritual. El daño moral comprende no solo el dolor y los padecimientos, sino también la privación de momentos de satisfacción y la afectación a la calidad de vida del damnificado.

En el caso *“D.A., A. y otros c/ CMR Falabella s/ daños y perjuicios”* (Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Minas, de Paz y Tributaria de Mendoza, del 26/12/2016), la Cámara elevó la suma otorgada en concepto de daño moral, considerando que el solo hecho de aparecer erróneamente en la base de datos de deudores morosos del **BCRA** genera una situación de **angustia, impotencia y privación injusta del acceso al crédito**. Esta

jurisprudencia refuerza la idea de que la **inclusión indebida en registros negativos** constituye **una lesión a la dignidad del consumidor**.

La **Ley 24.240**, en su artículo **52 bis**, también legitima al consumidor a accionar por **daños punitivos**, cuya finalidad es doble: sancionar y prevenir. Según Ramón Pizarro, los daños punitivos son sumas adicionales que los tribunales ordenan pagar a la víctima de ciertos ilícitos, destinadas a **castigar inconductas graves y disuadir su repetición**. Esta multa civil busca quebrar la ecuación económica perversa en la que resulta más rentable incumplir y pagar condenas que modificar conductas abusivas.

El artículo **8 bis de la LDC** es la única norma fuera del artículo 52 bis que menciona expresamente la multa civil, lo que demuestra su relevancia normativa. Como explica **Alejandro Chamatrópulos**, esto implica que **las obligaciones de trato digno** deben interpretarse con especial rigor, ya que su incumplimiento puede habilitar la aplicación de **daños punitivos**.

En este contexto, resulta imprescindible que la legislación contemple la actividad de los **agentes de cobranza**, cuyas prácticas abusivas, como el **reclamo de deudas prescriptas, hostigamiento telefónico o amenazas**, lesionan derechos fundamentales del consumidor. Si bien la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha avanzado en la regulación de estas prácticas, **urge su extensión a nivel nacional**.

Existen numerosas sentencias que condenan el accionar de los agentes de cobranza y aplican **daños punitivos**, aunque muchas veces las sumas otorgadas no guardan relación con la finalidad disuasiva del instituto. Por ello, se requiere una **mayor coherencia jurisprudencial** y una **aplicación estratégica del daño punitivo** como herramienta de política pública.

Finalmente, se destaca la importancia de la **educación del consumidor** como mecanismo preventivo. Un consumidor informado y empoderado puede ejercer un consentimiento más libre y analítico, especialmente frente a **estrategias de marketing agresivas o contextos de sobreendeudamiento**. En este sentido, los artículos 9 y 10 del CCyCN, que tratan la **buena fe y ejercicio abusivo del derecho**, deben ser interpretados como remedios normativos frente a la **manipulación de sesgos cognitivos**, en **defensa de la autonomía y la dignidad del consumidor vulnerable** (Tambussi C., 2023).

5.1.4 Prácticas de hostigamiento y acoso financiero

Dentro de las configuraciones típicas de afectación a los derechos de los usuarios financieros, se destacan las **prácticas de hostigamiento y acoso** ejercidas por **agentes de cobranza, entidades bancarias o proveedores de servicios crediticios**. Estas conductas, que incluyen **llamados reiterados, amenazas veladas, presiones psicológicas y exposición indebida del consumidor**, constituyen una lesión directa al derecho al trato digno, consagrado en el artículo 8 bis de la Ley 24.240.

El acoso financiero se manifiesta en diversas formas:

- **Llamadas telefónicas reiteradas** en horarios no autorizados o con tono intimidatorio.
- **Mensajes automatizados o correos electrónicos** masivos que simulan acciones judiciales inminentes.
- **Presión sobre familiares, vecinos o empleadores** para inducir el pago.
- **Reclamos por deudas inexistentes, prescritas o ya canceladas**, con fines de desgaste emocional.

Estas prácticas vulneran no solo **el trato digno**, sino también el principio de **buena fe contractual (art. 9 CCyCN) y el ejercicio regular de los derechos (art. 10 CCyCN)**, configurando un ejercicio abusivo del poder económico. La jurisprudencia ha comenzado a sancionar estas conductas con **daños punitivos**, especialmente cuando se verifica una estrategia sistemática de presión sobre consumidores vulnerables.

Un fallo paradigmático en esta materia es “*L. M., I. V. c/ Crédito Automático S.A. s/ Daños y Perjuicios (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala G, octubre de 2020)*”, donde la actora fue hostigada por una empresa de cobranzas que le reclamaba una deuda inexistente. A pesar de no haber celebrado contrato alguno con la demandada, recibió cartas de reclamo y llamadas a su lugar de trabajo, donde incluso se amenazó con embargar su sueldo. La Cámara reconoció que la actora era una consumidora expuesta (art. 1096 CCyCN), calificó el accionar como **hostigamiento**, y aplicó el artículo **8 bis de la LDC, habilitando la reparación del daño moral**.

Desde el enfoque constitucional, el acoso financiero afecta la **dignidad humana**, la **tranquilidad personal** y el **derecho a la intimidad**, todos ellos protegidos por el artículo **42 de la Constitución Nacional** y por tratados internacionales de derechos humanos.

En este contexto, resulta imprescindible:

- **Regular a nivel nacional la actividad de los agentes de cobranza**, estableciendo límites claros a sus métodos de contacto y sanciones por incumplimiento.
- **Fortalecer los mecanismos administrativos de denuncia**, permitiendo al consumidor documentar y accionar rápidamente ante situaciones de hostigamiento.

- **Promover la educación financiera del consumidor**, para que pueda identificar prácticas abusivas y ejercer sus derechos con autonomía.

Este punto se articula con el análisis del **daño moral** (5.1.3), el régimen de **daños punitivos** (art. 52 bis LDC) y la **jurisprudencia protectoria** desarrollada en los puntos 5.2 y 5.3. La defensa del consumidor financiero exige no solo normas sustantivas, sino también **garantías efectivas contra el hostigamiento institucionalizado**, que reproduce desigualdades y vulnera derechos fundamentales.

5.2 Jurisprudencia protectoria en entornos financieros y digitales: responsabilidad, trato digno y reparación

Este bloque reúne fallos estructurales que consolidan la responsabilidad objetiva de bancos, plataformas digitales y fiduciarios en el marco de relaciones de consumo financiero. Se analizan casos emblemáticos que abordan el incumplimiento contractual, la desinformación, la falta de seguridad operativa, el trato indigno y la legitimación pasiva amplia. La jurisprudencia seleccionada permite establecer estándares de diligencia reforzada, reparación integral y visibilidad institucional, articulando el microsistema protectorio con principios constitucionales, convencionales e internacionales. El recorrido incluye decisiones de distintas jurisdicciones y períodos, evidenciando la evolución doctrinaria hacia una tutela reforzada del consumidor financiero.

5.2.1 Plenario “Olivera” (CNAC, 2025) — Justicia gratuita amplia

Hechos relevantes:

Consumidores financieros iniciaron acciones judiciales por conflictos con entidades bancarias. Los tribunales aplicaban de manera dispar el artículo 53 de la Ley 24.240, limitando

muchas veces la justicia gratuita únicamente a la exención de la tasa de justicia, sin incluir honorarios, costas ni otros gastos procesales. Tal como se señala en el capítulo 7:

“Pese a la vigencia del artículo 53 de la Ley 24.240, que consagra el beneficio de justicia gratuita, su aplicación es dispar y muchas veces limitada a la exención de la tasa de justicia. El fallo plenario ‘Olivera’ (CNAC, 2025) dejó en claro que dicho beneficio debe incluir también la dispensa de honorarios, costas y cualquier otro gasto procesal, salvo prueba de solvencia del consumidor.”

Problema jurídico:

Determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita en las relaciones de consumo financiero.

¿La justicia gratuita se limita a la tasa de justicia o equivale al beneficio de **litigar sin gastos**?

Ratio decidendi:

El plenario “Olivera” interpreta el artículo 53 LDC en sentido amplio: la justicia gratuita debe equipararse al **beneficio de litigar sin gastos**, incluyendo costas, honorarios, pericias y cualquier otro gasto procesal, salvo prueba de solvencia del consumidor. Esta doctrina consolida una lectura pro consumidor y refuerza la **tutela efectiva en el acceso a la justicia**.

Conexión con la hipótesis:

El fallo confirma que uno de los obstáculos operativos para el ejercicio efectivo de los derechos del usuario financiero es el **temor a los costos judiciales** y la **desigualdad procesal estructural** frente a entidades bancarias con equipos jurídicos especializados. La brecha no se encuentra en la norma —que es clara y robusta— sino en su **aplicación dispar y restrictiva**.

Conexión con el capítulo 7:

Se vincula directamente con **7.2.2 Barreras procesales y económicas** y **7.3.2 Aplicación uniforme del beneficio de justicia gratuita**, donde se afirma: “Para que esta doctrina se consolide, es necesario incorporar su contenido en protocolos judiciales y administrativos... garantizar que la gratuidad incluya costas, honorarios, pericias y cualquier otro gasto procesal.”

5.2.2 STJ de Formosa (2025) — Competencia provincial y poder de policía**Hechos relevantes:**

La Subsecretaría de Defensa al Consumidor de la provincia de Formosa sancionó al **Banco Santander Río S.A.** por infracciones en materia de consumo financiero. La entidad cuestionó la competencia provincial y la validez del procedimiento administrativo, alegando que las autoridades locales no podían sancionar a entidades financieras reguladas por el Banco Central de la República Argentina. El fallo del Superior Tribunal de Justicia de Formosa confirmó la competencia provincial y validó la sanción impuesta, tal como se expone en el capítulo 7: “Ejemplo: fallo del STJ de Formosa (2025), que confirma la competencia de la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y valida la sanción impuesta al Banco Santander Río S.A.”

Problema jurídico:

Determinar si las autoridades provinciales de defensa del consumidor tienen competencia para **sancionar entidades financieras** por infracciones contractuales, informativas o de trato, y si el **procedimiento administrativo** constituye una vía legítima de tutela en materia de consumo financiero.

Ratio decidendi:

El STJ de Formosa afirmó que el artículo 42 de la Constitución Nacional y las leyes provinciales de defensa del consumidor otorgan a las provincias un **poder de policía propio** en materia de relaciones de consumo. En consecuencia, las autoridades provinciales pueden sancionar a entidades financieras cuando vulneran derechos de los usuarios, incluso si dichas entidades están reguladas por el BCRA. El tribunal reconoció además la **legitimidad del procedimiento administrativo** como vía eficaz y complementaria a la judicial para la tutela del consumidor financiero.

Conexión con la hipótesis:

El fallo demuestra que la brecha entre tutela formal y tutela efectiva no proviene de la normativa, sino de **la falta de ejercicio activo del poder de policía** y de la **adscripción institucional adecuada**. Cuando las autoridades provinciales actúan con firmeza y articulación, la tutela efectiva se fortalece y las prácticas bancarias deficientes pueden ser corregidas.

Conexión con el capítulo 7:

Se vincula directamente con **7.4.1 Fortalecimiento del poder de policía provincial** y **7.2.6 Adscripción institucional y eficacia protectoria**, donde se señala que: “La adscripción condiciona el presupuesto, la prioridad política y la capacidad de articulación... En aquellas jurisdicciones donde las oficinas se encuentran subordinadas a áreas con enfoque económico-productivo, se advierte una menor prioridad institucional hacia la protección del consumidor financiero.”

5.2.3 “Massin c/ Banco Columbia S.A.” (Chaco, 2024) — Publicidad de sanciones y transparencia

Hechos relevantes:

En el caso “**Massin c/ Banco Columbia S.A.**”, el tribunal chaqueño analizó una serie de prácticas abusivas vinculadas a la contratación financiera y al trato brindado al consumidor. Además de condenar a la entidad bancaria, el tribunal ordenó la **publicación del fallo** en tres diarios locales y en un diario de circulación nacional, conforme al artículo 47 de la Ley 24.240. Tal como se menciona en el capítulo 7: “Ejemplo: fallo ‘Massin c/ Banco Columbia S.A.’ (Chaco, 2024), que ordena la publicación del fallo en tres diarios locales y en La Nación.”

Problema jurídico:

Determinar si la **publicación obligatoria de fallos y sanciones** constituye una herramienta válida de tutela preventiva y transparencia en materia de consumo financiero, y cómo se articula con el artículo 47 LDC.

Ratio decidendi:

El tribunal interpretó el artículo 47 de la Ley 24.240 en clave de **prevención y transparencia**, afirmando que la publicidad de sanciones y decisiones judiciales cumple una función institucional esencial:

- visibilizar prácticas abusivas,
- informar a la ciudadanía,
- generar un efecto disuasivo sobre otras entidades financieras,
- fortalecer la trazabilidad de antecedentes.

La orden de publicación no fue considerada una sanción adicional, sino una **medida complementaria de tutela**, destinada a garantizar que los usuarios conozcan las conductas reprochadas y puedan ejercer sus derechos con más información.

Conexión con la hipótesis:

El fallo confirma que uno de los factores que profundiza la brecha entre tutela formal y tutela efectiva es la **opacidad informativa** y la falta de acceso a antecedentes de entidades financieras. La publicación obligatoria contribuye a reducir esa brecha, al permitir que los usuarios conozcan prácticas sancionadas y puedan anticipar riesgos en la contratación.

Conexión con el capítulo 7:

Se vincula directamente con **7.4.2 Creación de registros públicos de sanciones y cláusulas abusivas**, donde se propone: “Crear bases de datos provinciales y nacionales con contratos observados, sanciones impuestas y antecedentes de entidades financieras. Publicar fallos relevantes en medios locales y nacionales, conforme al artículo 47 de la Ley 24.240.”

5.3 Límites y proyecciones de la tutela judicial en entornos bancarios y digitales

La tutela judicial efectiva en las relaciones entre usuarios financieros y entidades bancarias enfrenta límites estructurales que no derivan de la normativa, sino de las condiciones operativas del sistema judicial y de la asimetría procesal entre las partes. En el ámbito financiero, los consumidores suelen encontrarse en situaciones de vulnerabilidad técnica, económica y documental, lo que dificulta la obtención de medidas preventivas, la acreditación de hechos relevantes y la continuidad de procesos judiciales prolongados. Esta brecha se profundiza en entornos digitales, donde los proveedores controlan la arquitectura tecnológica, los mecanismos de contratación y los canales de comunicación, generando obstáculos adicionales para la protección efectiva de los derechos.

Desde el enfoque procesal, persisten tensiones entre el derecho del proveedor a accionar judicialmente y la necesidad de medidas anticipadas que protejan al consumidor frente a cláusulas abusivas, débitos indebidos, contratos opacos o prácticas de hostigamiento. La

ausencia de herramientas cautelares específicas para consumidores vulnerables dificulta la prevención del daño y obliga a canalizar la defensa exclusivamente en el proceso principal, lo que incrementa la desigualdad estructural frente a entidades bancarias con mayor capacidad técnica y jurídica.

En el plano de la jurisdicción internacional y digital, los entornos transfronterizos presentan desafíos adicionales. Las cláusulas de elección de foro extranjero, los contratos celebrados mediante plataformas globales y la dispersión de proveedores en múltiples jurisdicciones pueden afectar el acceso real a la justicia. La doctrina protectoria contemporánea sostiene que la jurisdicción debe interpretarse de manera funcional y pro consumidor, evitando que la elección de foro se convierta en un obstáculo para la tutela judicial efectiva. Este criterio se vincula con el principio de acceso a la justicia consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional y con los estándares internacionales de protección del consumidor.

En conjunto, estos límites procesales y jurisdiccionales muestran que la efectividad del microsistema protectorio no depende únicamente de la solidez normativa, sino de la disponibilidad de herramientas judiciales adecuadas, accesibles y proporcionales. La tutela judicial efectiva exige mecanismos preventivos, criterios de interpretación protectoria y estructuras procesales sensibles a la vulnerabilidad del consumidor financiero, especialmente en el NEA, donde la evidencia territorial revela prácticas abusivas recurrentes y dificultades de acceso a la justicia. Estas reflexiones permiten articular los avances sustantivos desarrollados en los apartados anteriores con la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales y los mecanismos operativos de tutela, proyectando el análisis hacia el capítulo siguiente, donde se presentan propuestas para mejorar la protección del usuario financiero en entornos bancarios y digitales.

5.4 Conclusiones del capítulo 5

El análisis jurisprudencial realizado permite identificar los criterios judiciales que consolidan una doctrina protectoria nacional en materia de consumo financiero, basada en responsabilidad efectiva, reparación integral y acceso real a la justicia. Los fallos “**Olivera**”, **STJ Formosa** y “**Massin**” evidencian que la brecha entre la tutela formal y la tutela efectiva no proviene de deficiencias normativas, sino de **obstáculos operativos**, prácticas bancarias deficientes y vacíos de articulación institucional. La justicia gratuita amplia, la competencia provincial para sancionar entidades financieras y la publicidad obligatoria de fallos constituyen herramientas decisivas para reducir la asimetría estructural y fortalecer la protección del usuario financiero en el NEA.

En conjunto, la jurisprudencia analizada confirma la hipótesis de esta tesis y se articula directamente con las **condiciones jurídicas e institucionales** desarrolladas en el capítulo 7, mostrando que la efectividad del microsistema protectorio depende de su implementación territorial y de la actuación coordinada de los organismos competentes.

Cuando se incorpora un cuadro de síntesis, este permite visualizar de manera estructurada los principios jurídicos reconocidos, el tipo de responsabilidad atribuida y la relevancia interpretativa de cada fallo para la protección del consumidor financiero en el NEA. Esta sistematización constituye la base interpretativa para las propuestas normativas y operativas que se desarrollarán en el capítulo siguiente.

Caso	Jurisdicción y año	Principios jurídicos reconocidos	Relevancia para la protección del consumidor financiero en el NEA
Plenario “Olivera”	Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, 2025	Justicia gratuita amplia (art.53 LDC) Equiparación al beneficio de litigar sin gastos Carga dinámica de la prueba Lectura pro consumidor	Reduce barreras procesales y económicas Facilita el acceso real a la justicia Evita desigualdad procesal frente a entidades bancarias Confirma que la brecha es operativa, no normativa
STJ de Formosa – Banco Santander Río S.A.	Superior Tribunal de Justicia de Formosa, 2025	Competencia provincial en materia de consumo Poder de policía local (art. 42 CN) Legitimidad del procedimiento administrativo Responsabilidad del proveedor financiero	Fortalece la actuación territorial de las autoridades provinciales Refuerza la adscripción institucional como variable crítica Permite sancionar bancos por prácticas abusivas Mejora la articulación interinstitucional
Massin c/ Banco Columbia S.A.	Cámara de Apelaciones del Chaco, 2024	Publicidad obligatoria de fallos (art. 47 LDC) Transparencia y prevención Visibilidad institucional de sanciones Responsabilidad por prácticas abusivas	Reduce la opacidad informativa Permite trazabilidad de antecedentes bancarios Genera efecto disuasivo sobre entidades financieras Mejora la información disponible para usuarios vulnerables

Figura 13. - Jurisprudencia estructural en relaciones de consumo financiero: principios reconocidos y valor interpretativo. Fuente propia

Capítulo 6. Jurisprudencia reciente: consolidación de criterios protectores en relaciones de consumo bancario y digital

El presente capítulo sistematiza y analiza una selección de fallos judiciales y resoluciones administrativas dictadas entre los años 2020 y 2025, que consolidan criterios protectores en el ámbito de las relaciones de consumo financiero, con especial énfasis en el contexto del Nordeste Argentino (NEA). La jurisprudencia relevada permite observar la evolución de los estándares de responsabilidad de las entidades bancarias y financieras, tanto en sede judicial como administrativa, frente a prácticas abusivas, fraudes digitales, omisiones informativas, cláusulas contractuales desproporcionadas y situaciones de hipervulnerabilidad.

Los casos seleccionados reflejan una progresiva consolidación del microsistema protectorio del consumidor financiero, en el que convergen normas constitucionales (art. 42 CN), leyes nacionales (Ley 24.240, Ley 25.065), legislaciones provinciales y principios generales del Código Civil y Comercial de la Nación. Asimismo, se evidencia una creciente articulación entre el derecho sustancial y el derecho procesal, reconociendo que la tutela efectiva de los derechos del consumidor requiere no solo normas sustantivas claras, sino también vías accesibles, gratuitas y eficaces para su ejercicio.

En particular, se destacan fallos que:

- Reafirman la responsabilidad objetiva de los bancos frente a fraudes digitales previsibles (phishing, préstamos no consentidos).
- Sancionan la omisión de información clara y trato digno, incluso en etapas precontractuales.
- Declaran la nulidad de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, especialmente frente a consumidores hipervulnerables.

- Validan la competencia de organismos provinciales para aplicar sanciones y reconocer daños directos.
- Reconocen el beneficio de justicia gratuita como garantía estructural de acceso a la justicia en materia de consumo.

La jurisprudencia analizada se articula con los subpuntos doctrinarios del capítulo 3, en especial con el subpunto “3.2.3.4.4 *Obligación de las entidades*”, y constituye evidencia empírica clave para sustentar las propuestas de reforma institucional que se desarrollarán en el capítulo 7.

6.1 Jurisprudencia provincial relevante del año 2020: aplicación efectiva de la Ley

24.240 en Misiones

El fallo “*Vier, Graciela Beatriz c/ Telecom Argentina S.A.*” (Expte. N° 76888/19), dictado por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, de Familia y Fiscal Tributaria de Misiones, constituye un precedente significativo en la aplicación territorial de la Ley 24.240, especialmente en contextos de servicios regulados por entes nacionales. Este caso permite observar cómo las autoridades provinciales de defensa del consumidor ejercen competencias concurrentes, garantizando la tutela efectiva del usuario financiero frente a incumplimientos contractuales y trato indigno.

Hechos del caso

- La denunciante contrató telefonía fija e internet, abonó la instalación, pero nunca recibió el servicio.
- Realizó siete reclamos telefónicos y participó en dos audiencias conciliatorias sin solución.
- La empresa alegó falta de disponibilidad técnica y negó responsabilidad.

Normas aplicadas

- Art. 4 LDC: Deber de información clara, veraz y suficiente.
- Art. 19 LDC: Modalidades de prestación del servicio. Se incumplió al no instalar la línea pese al pago.
- Art. 8 bis LDC: Trato digno. La falta de respuesta y la prolongación del incumplimiento configuraron trato vejatorio.
- Art. 40 bis LDC: Daño directo. Se reconoció perjuicio económico por el servicio no prestado.

Argumentos clave del tribunal

- Competencia provincial: La Cámara ratificó que la Dirección de Comercio Interior de Misiones puede aplicar la Ley 24.240, incluso en servicios regulados por ENACOM, por tratarse de competencias concurrentes (art. 25 LDC).
- Carga dinámica de la prueba: Telecom no probó haber informado ni actuado diligentemente. La prueba estaba en su poder y no fue aportada.
- Rechazo de nulidad y caducidad: La Cámara desestimó los planteos de Telecom por falta de sustento normativo y probatorio.
- Confirmación de sanción: Se ratificó la multa de \$1.100.000 y el daño directo de \$5.500 a favor de la consumidora.

Este fallo refuerza la legitimidad de las autoridades provinciales para aplicar el microsistema protectorio, incluso frente a servicios regulados por entes nacionales, y consolida el principio de trato digno, el deber de información y la reparación directa como ejes de la tutela efectiva del consumidor financiero. Su incorporación en este capítulo permite articular la

jurisprudencia nacional con la evidencia territorial relevada en el NEA, fortaleciendo la tesis sobre la necesidad de una protección reforzada y descentralizada.

6.2 Jurisprudencia 2021: responsabilidad bancaria frente a fraudes digitales y contratación electrónica no consentida

Durante el año 2021, distintas cámaras nacionales y federales dictaron fallos que consolidan la responsabilidad objetiva de las entidades bancarias frente a fraudes digitales sufridos por usuarios financieros. En particular, los casos *Campana c/ BBVA* y *Rimoldi c/ Banco Nación* reafirman el deber de seguridad, la carga dinámica de la prueba y la tutela reforzada del consumidor en contextos de contratación electrónica no consentida, como consecuencia de maniobras de phishing o vishing.

6.2.1 El caso *Campana, Fabiana Lorena c/ Banco BBVA Argentina S.A*

En el caso “*Campana, Fabiana Lorena c/ Banco BBVA Argentina S.A.*”, *Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala C – 16/07/2021*, la actora denunció haber sido víctima de un fraude mediante el cual un tercero obtuvo su clave bancaria y gestionó un préstamo electrónico no solicitado. Solicitó una medida cautelar para que el banco se abstuviera de debitar cuotas y le restituyera las ya cobradas. El juez de primera instancia hizo lugar a la medida, y la Cámara confirmó la resolución, rechazando el recurso del banco.

Fundamentos destacados:

- El banco, como creador y administrador del sistema de contratación electrónica, debe garantizar la seguridad de las transacciones (arts. 1107, 1396 y 1725 CCyCN).
- La Cámara sostuvo que la asimetría técnica y operativa impone al banco un estándar de diligencia superior.

- Se reconoció que el consumidor no tiene carga probatoria inicial frente a un débito impugnado, en línea con el art. 28 de la Ley 25.065.
- El tribunal enfatizó que el banco debe soportar los riesgos de su propio sistema, incluso sin reproche subjetivo.

Este fallo refuerza la doctrina de la responsabilidad objetiva por riesgo de empresa, y consolida el principio de *favor debitoris* en entornos digitales, donde el consumidor actúa en condiciones de vulnerabilidad estructural.

El fallo Campana, Fabiana Lorena c/ Banco BBVA Argentina S.A., fue objeto de análisis por el autor en las Jornadas de Ciencia y Técnica de la Facultad de Derecho de la UNNE (2021), donde se sostuvo que la contratación electrónica posterior a una ciberestafa implica riesgos que deben ser asumidos por la entidad financiera que implementa y administra el sistema. En dicho estudio se argumentó, utilizando los fundamentos del fallo, que la asimetría informativa, técnica y operativa entre el banco y el consumidor impone un estándar reforzado de diligencia, conforme a los artículos 1107, 1396 y 1725 del CCyCN. Asimismo, se destacó que la ausencia de mecanismos de doble autenticación y la falta de verificación del acto voluntario (art. 260 CCyCN) agravan la responsabilidad del proveedor. La jurisprudencia analizada y la doctrina desarrollada coinciden en que, incluso sin reproche subjetivo, el banco debe responder por los daños derivados de su propia operatoria digital, consolidando así una interpretación protectoria del microsistema de consumo frente a fraudes tecnológicos(Ruchinsky, 2021).

6.2.2 El caso Rimoldi, José Antonio c/ Banco Nación Argentina⁵

En el caso “*Rimoldi, José Antonio c/ Banco Nación Argentina*”, *Cámara Federal de Apelaciones de Bahía Blanca, Sala I – 27/05/2021*, el actor denunció un préstamo fraudulento gestionado por homebanking en septiembre de 2020. Solicitó una medida cautelar para que el banco se abstuviera de debitar cuotas hasta que se resolviera el fondo del litigio. La Cámara confirmó la medida, rechazando la apelación del banco.

Fundamentos destacados:

- Se acreditó la existencia de una denuncia penal por fraude (phishing).
- El vínculo fue calificado como relación de consumo (art. 2 LDC y art. 1093 CCyCN).
- Se reconoció la obligación de seguridad y garantía del proveedor (arts. 5, 6, 28 LDC y art. 42 CN).
- El tribunal sostuvo que el banco debe prestar el servicio de forma tal que no cause daño al consumidor, ni en su persona ni en sus bienes.

Este fallo reafirma la vigencia del deber de prevención del daño en servicios financieros digitales, y legitima el uso de medidas cautelares como herramienta de protección urgente frente a fraudes tecnológicos.

Ambos precedentes consolidan una línea jurisprudencial que reconoce la asimetría estructural en la contratación electrónica bancaria, y trasladan al proveedor financiero la carga de garantizar entornos seguros, transparentes y trazables. Su incorporación en este capítulo

⁵ SAIJ, 2021, “Rimoldi José Antonio c/Banco Nación” , en <http://www.saij.gob.ar/camara-federal-apelaciones-bahia-blanca-federal-buenos-aires-inc-apelacion-autos-reimondi-jose-antonio-banco-nacion-argentina-ley-defensa-consumidor-fa21400001-2021-05-27/123456789-100-0041-2ots-eupmocsollaf?#CT006>, [Última Consulta: 24/05/2025]

permite articular la doctrina nacional con los desafíos territoriales relevados en el NEA, donde se han documentado múltiples casos de préstamos no consentidos y débitos indebidos.

6.3 Jurisprudencia 2022: responsabilidad por omisión de verificación y falta de respuesta institucional

El caso “*Cereghetti, Fabiana Noemí c/ Banco Santander Río S.A. s/ ordinario*”, *Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, resuelto el 26/05/2022*, constituye un precedente relevante en materia de responsabilidad civil bancaria por omisión en la verificación de identidad y por falta de respuesta ante un reclamo legítimo. La actora tomó conocimiento de que figuraban deudas a su nombre en la entidad, incluyendo préstamos personales, tarjetas de crédito y cheques, sin haber solicitado ninguno de esos productos. Al consultar con el subgerente, se le exhibió un DNI con fotografía y firma que no le pertenecían, lo que evidenció una suplantación de identidad.

Tras cursar cartas documento, realizar la denuncia penal y no obtener respuesta institucional, la actora inició demanda judicial solicitando indemnización por daño moral y daño punitivo. La Cámara condenó al banco por considerar que existió un incumplimiento del deber de obrar con prudencia, conforme a los artículos 8 bis y 52 bis de la Ley 24.240, al no verificar adecuadamente la identidad del solicitante ni extremar recaudos básicos que hubieran permitido advertir la discrepancia documental.

Fundamentos destacados del fallo

- El banco omitió verificar en forma eficiente la identidad, el domicilio y las referencias del solicitante.

- No se extremaron cuidados básicos de documentación, pese a que existía una discrepancia evidente entre el apellido de la actora y el del documento presentado.
- La Cámara reconoció la configuración del daño moral con suficiente grado de certidumbre, y aplicó el marco de tutela reforzada previsto en la Ley de Defensa del Consumidor.
- Se impuso al banco un estándar superior de diligencia, en virtud de su posición dominante y su capacidad técnica para prevenir este tipo de situaciones.

Este fallo consolida la doctrina de la responsabilidad por omisión institucional, y refuerza la aplicación del daño punitivo como herramienta sancionatoria frente a conductas negligentes que afectan la dignidad y la seguridad jurídica del consumidor financiero. Su incorporación en el capítulo 6 permite visibilizar la evolución jurisprudencial hacia una tutela más efectiva, especialmente en casos de suplantación de identidad y falta de respuesta institucional.

Este caso fue objeto de análisis por el autor en las XXVI Jornadas de Ciencia y Técnica de la UNaF (2023), en el marco del estudio sobre responsabilidad civil en contratos electrónicos. Allí se destacó que la actora tomó conocimiento de múltiples productos financieros a su nombre, como ser un préstamo personal, consumos de tarjetas de crédito y cheques, sin haberlos solicitado, y que se le exhibió un DNI con fotografía y firma que no le pertenecían. Ante la falta de respuesta institucional, cursó cartas documento, realizó denuncia penal y promovió demanda judicial. El tribunal condenó al banco por negligencia, reconociendo un mayor deber de obrar con prudencia, y señalando que la entidad debió verificar los datos aportados y advertir la discrepancia documental. La sentencia aplicó los artículos 8 bis y 52 bis

de la Ley 24.240, consolidando la doctrina de tutela reforzada frente a omisiones graves en la verificación de identidad en entornos digitales(Ruchinsky, 2023).

6.4 Jurisprudencia del año 2023: consolidación constitucional y responsabilidad institucional

6.4.1 El caso BBVA Banco Francés S.A. c/ Albornoz Pablo Sebastián

El fallo “*BBVA Banco Francés S.A. c/ Albornoz Pablo Sebastián s/ secuestro prendario*”, dictado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial el 18 de mayo de 2023, constituye un pronunciamiento relevante en materia de relaciones de consumo, por su enfoque interpretativo y su reafirmación del carácter constitucional y tuitivo del microsistema protectorio. Aunque el conflicto se presenta como una controversia sobre secuestro prendario, la Cámara aplica el marco normativo del derecho del consumidor para resolver el caso, proyectando principios estructurales que consolidan un nuevo paradigma hermenéutico.

Fundamento normativo y constitucional

La sentencia parte de una premisa central: el sistema de consumo no es un subsistema del derecho común, sino un estatuto especial con jerarquía constitucional, sustentado en el artículo 42 de la Constitución Nacional. En ese sentido, el tribunal afirma:

“El sistema de consumo goza de jerarquía constitucional y legal tanto de forma específica como general [...] constituyendo una normativa especial y tuitiva de los más vulnerables en la relación de consumo, marcando el inicio de un nuevo paradigma en su tratamiento.”

Este nuevo paradigma implica:

- Sustraer la relación de consumo del derecho común, para someterla a un régimen especial.

- Aplicar criterios de orden público económico-social, que priorizan la protección del consumidor.
- Interpretar las normas en sentido más favorable al consumidor, conforme al artículo 1094 del CCyCN y al artículo 3 de la Ley 24.240.

Principios involucrados

Trato digno y equitativo (art. 8 bis LDC): aunque no se menciona expresamente, el fallo reconoce la necesidad de evitar prácticas que coloquen al consumidor en situación de indefensión.

- Información clara y suficiente (arts. 4 y 5 LDC, art. 1095 CCyCN): se destaca el desequilibrio informativo como fuente de vulnerabilidad.
- Interpretación favorable (art. 1094 CCyCN): se impone como criterio hermenéutico obligatorio en toda relación de consumo.
- Tutela constitucional (art. 42 CN): se reconoce que el régimen de consumo tiene jerarquía constitucional, lo que refuerza su aplicación preferente.

Aplicación práctica en servicios financieros

Este fallo resulta especialmente útil para el análisis de relaciones bancarias en contextos de vulnerabilidad estructural, como los documentados en el Nordeste Argentino. Puede invocarse como fundamento interpretativo en casos de:

- Cláusulas abusivas en contratos de adhesión.
- Publicidad institucional engañosa.
- Omisión de información relevante sobre productos financieros.
- Prácticas de atención discriminatoria o dilatoria.
- Negativa injustificada a resolver reclamos.

Valor doctrinal

El fallo se alinea con la doctrina de Lorenzetti, Barocelli y Tambussi, quienes sostienen que el sistema de consumo debe ser interpretado de manera amplia, funcional y pro homine, reconociendo la vulnerabilidad estructural del consumidor y la necesidad de una tutela reforzada.

6.4.2 El caso Banco Galicia c/ Varela – Provincia de Salta

En agosto de 2023, la justicia de Salta confirmó una multa de un millón de pesos impuesta al Banco Galicia por incumplimiento de un acuerdo conciliatorio y trato indigno hacia un consumidor. La Cámara Civil y Comercial de Salta rechazó el pedido de nulidad del banco y reafirmó la fuerza jurídica de los acuerdos celebrados en sede administrativa.

Detalles del caso: Banco Galicia c/ Varela – Provincia de Salta

- Tribunal interviniente: Sala IV de la Cámara Civil y Comercial de Salta.
- Fecha de resolución firme: Agosto de 2023 (confirmando resolución administrativa de noviembre de 2022).
- Entidad sancionada: Banco Galicia.
- Denunciante: Consumidor de apellido Varela.

Hechos relevantes

- El consumidor denunció que el banco le estaba cobrando una deuda ilegítima.
- Se convocó a una audiencia conciliatoria ante la Secretaría de Defensa del Consumidor de Salta.
- El acuerdo consistía en otorgar al denunciante una libre deuda, pero el banco incumplió lo pactado.

- Además, la deuda fue cedida a otra entidad, que junto con estudios de cobranza comenzó a hostigar al consumidor, llamándolo a su casa y trabajo.

Fundamentos normativos

- Art. 8 bis LDC: Trato digno. El hostigamiento y la falta de respuesta configuraron trato vejatorio.
- Art. 46 LDC: Incumplimiento de acuerdos conciliatorios. El banco incumplió lo pactado en sede administrativa.
- Art. 10 Ley Provincial 7402 (Salta): Refuerza la obligación de cumplir acuerdos conciliatorios en defensa del consumidor.

Argumentos del tribunal

- Confirmó la multa de \$1.000.000 impuesta por la Secretaría de Defensa del Consumidor.
- Rechazó el pedido de nulidad interpuesto por el banco.
- Valoró la posición dominante del banco en el mercado y su responsabilidad profesional.
- Reafirmó la fuerza jurídica de los acuerdos conciliatorios celebrados en sede administrativa.

Los fallos analizados en 2023 consolidan un giro interpretativo que refuerza la jerarquía constitucional del sistema de consumo y la responsabilidad institucional de las entidades financieras. El caso Albornoz reafirma que las relaciones de consumo deben sustraerse del derecho común y someterse a un régimen especial, interpretado conforme a principios de orden público, trato digno, información clara y tutela reforzada. Por su parte, el caso Varela en Salta visibiliza la eficacia jurídica de los acuerdos conciliatorios celebrados en sede administrativa y

sanciona el incumplimiento con una multa ejemplar, reconociendo el daño derivado del hostigamiento y la falta de respuesta. Ambos precedentes proyectan estándares normativos y jurisprudenciales que resultan especialmente relevantes para el análisis de las relaciones bancarias en contextos de vulnerabilidad estructural.

6.5 Jurisprudencia chaqueña y misionera de 2024: poder de policía provincial, trato digno y deber de seguridad en servicios financieros

6.5.1 El caso de la Provincia del Chaco, Banco de la Nación Argentina c/ Subsecretaría de Comercio Exterior y Defensa de la Competencia de la Provincia del Chaco s/ Recurso Directo Ley 24.240

En el caso *“Banco de la Nación Argentina c/ Subsecretaría de Comercio Exterior y Defensa de la Competencia de la Provincia del Chaco s/ Recurso Directo Ley 24.240”*, la *Cámara Federal de Apelaciones de Resistencia*, con fecha de junio de 2024, se confirma una resolución administrativa, la “Disposición N.º 000862/2021”, en donde la Subsecretaría aplicó una multa de \$30.000, al Banco de la Nación Argentina”, basándose en las normas: Art. 8 bis y 47 inc. b) de la Ley 24.240; art. 2 inc. c) de la Ley Provincial 2442-D

Hechos relevantes

- La Sra. Nélica Elena Chica (75 años) denunció una espera de 1 hora y 30 minutos en el Banco Nación para realizar el certificado de supervivencia.
- La Subsecretaría de Defensa del Consumidor del Chaco labró el Acta de Infracción N.º 156 y sancionó al banco por incumplir el tiempo máximo de espera (30 minutos), conforme la Ley Provincial 2442-D.

El BNA interpuso recurso directo alegando incompetencia provincial y atribuyendo la fiscalización al BCRA.

Fundamentos del fallo

La Cámara Federal declaró su competencia *ratione personae* por tratarse de una entidad autárquica nacional.

Confirmó la sanción administrativa, reconociendo que el vínculo entre la denunciante y el banco constituye una relación de consumo (arts. 1, 2 y 3 LDC; art. 1384 CCyCN).

- Reafirmó la aplicabilidad del art. 8 bis de la LDC, que exige condiciones de atención y trato digno, incluso en etapas precontractuales.
- Reconoció la validez del poder de policía provincial en materia consumeril, conforme el art. 47 de la Constitución del Chaco.
- Aplicó el principio *in dubio pro consumidor* y la doctrina de las cargas dinámicas de la prueba (art. 53 LDC), señalando que el banco no acreditó el cumplimiento de sus deberes.

Valor doctrinal

El fallo cita doctrina de Lorenzetti, Barreira Delfino y jurisprudencia de la CSJN sobre la aplicabilidad de la LDC a servicios bancarios, incluso cuando se trata de entidades estatales. Reafirma que las infracciones formales (como la demora excesiva) configuran responsabilidad objetiva, sin necesidad de daño concreto

El fallo analizado reafirma que las entidades bancarias, incluso aquellas de carácter estatal como el Banco de la Nación Argentina, están sujetas al régimen de protección del consumidor y a las obligaciones derivadas del artículo 8 bis de la Ley 24.240, en cuanto al deber de garantizar condiciones de atención y trato digno. La Cámara Federal de Resistencia no solo confirmó la sanción impuesta por la autoridad provincial, sino que también reconoció la plena

aplicabilidad del microsistema protectorio a las relaciones bancarias, en línea con el artículo 1384 del Código Civil y Comercial.

Este pronunciamiento se vincula directamente con el subpunto 3.2.3.3.4 de esta tesis, que desarrolla la obligación de las entidades conforme a la normativa del BCRA sobre protección de los usuarios de servicios financieros. En particular, el fallo refuerza los siguientes principios allí desarrollados:

- Deber de trato digno y no discriminatorio, incluso en etapas precontractuales, como la atención en ventanilla.
- Responsabilidad objetiva del proveedor por infracciones formales, sin necesidad de daño concreto.
- Aplicabilidad concurrente del régimen financiero y del régimen de consumo, con prevalencia de la norma más favorable al usuario.
- Reconocimiento del poder de policía provincial en materia de defensa del consumidor, incluso frente a entidades nacionales.

En suma, este caso fortalece la tesis de que las entidades financieras deben cumplir con un estándar reforzado de diligencia, transparencia y respeto hacia los usuarios, especialmente cuando se trata de personas mayores, jubiladas o en situación de vulnerabilidad, como lo establece el marco normativo del BCRA y la Ley 24.240.

6.5.2 El caso Ozuna Moreira María Haydee c/ Banco Macro S.A. – Provincia de Misiones

El caso “Ozuna Moreira María Haydee c/ Banco Macro S.A.”, resuelto por la Sala III de la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, de Familia y Fiscal Tributaria de la Provincia de Misiones, 05/07/2024, constituye un fallo relevante en materia de fraudes

digitales y responsabilidad bancaria. La sentencia confirmó parcialmente una sanción administrativa impuesta por la Dirección de Comercio Interior de Misiones, en el marco de una estafa por phishing, reconociendo la infracción al deber de trato digno, pero descartando la procedencia del daño directo.

Datos del caso

- Organismo sancionador: Dirección de Comercio Interior de Misiones
- Fecha de disposición administrativa: 14 de agosto de 2023
- Multa impuesta (original): 10 canastas básicas total hogar 3
- Multa confirmada por la Cámara: 8 canastas básicas
- Daño directo solicitado: \$860.132,24 (no otorgado)
- Medida paliativa adicional: \$15.000 (no otorgada)
- Publicación ordenada: En el sitio web oficial del banco (terminó publicándose en un diario de mayor publicación), según el art.47 in fine LDC.

Hechos relevantes

- La denunciante recibió llamadas y mensajes por una supuesta transferencia errónea a su cuenta, lo que derivó en una estafa digital (phishing).
- Se realizaron al menos tres transferencias desde su cuenta en menos de una hora, sin su consentimiento.
- El banco alegó que sus sistemas no fueron vulnerados y que los datos fueron entregados por la usuaria o un tercero vinculado.
- La denunciante negó haber entregado claves o tokens, y sostuvo que el banco debía haber detectado el uso de un perfil distinto al habitual.

Fundamentos de la disposición administrativa

- El banco autorizó transferencias sin verificar identidad ni consentimiento, incumpliendo los términos y condiciones del servicio.
- Se violó el deber de seguridad (arts. 5 y 40 LDC), al no contar con mecanismos de prevención adecuados frente a fraudes previsibles.
- Se infringió el deber de información (art. 4 LDC), al no brindar detalles claros al momento del reclamo.
- Se configuró una práctica vejatoria (art. 8 bis LDC), al actuar con indiferencia frente al reclamo de una consumidora afectada.
- Se reconoció el daño directo (art. 40 bis LDC), sin necesidad de sentencia judicial.

Fundamentos de la Cámara de Apelaciones

- Rechazó la nulidad planteada por el banco y ratificó la validez del procedimiento administrativo.
- Aplicó los arts. 271 y 272 del CCyCN, reconociendo que la voluntad de la consumidora estuvo viciada por engaño de terceros.
- Reafirmó que, en relaciones de consumo, el proveedor tiene una obligación específica de evitar daños al consumidor (arts. 42 CN, 5 y 40 LDC; 1716, 1717, 1722, 1725 CCyCN).
- Consideró que el phishing es un riesgo previsible y evitable, por lo que el banco no puede eximirse de responsabilidad.
- No hizo lugar a la imputación por el art. 4 LDC, al considerar que el banco sí informó quiénes fueron los destinatarios de las transferencias.
- Sí confirmó la infracción al art. 8 bis LDC, por trato indigno y desinterés frente al reclamo.

- Redujo la multa a 8 canastas básicas.
- No otorgó el daño directo ni la medida paliativa, al considerar que la Ley Provincial III N.º 2 (anterior a la LDC) no otorga facultades suficientes a la Dirección de Comercio Interior para dirimir cuestiones entre particulares, debiendo acudir a la justicia ordinaria.

6.6 Jurisprudencia 2025: fortalecimiento territorial de la protección del usuario financiero en el NEA

6.6.1 Jurisprudencia correntina 2025: ejecución de saldo deudor y tutela judicial del microsistema financiero

En el expediente N.º 242.523/23, caratulado “*Banco de Corrientes S.A. c/ Palacios Creiman Débora s/ Preparación vía ejecutiva*”, resuelto por la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Corrientes – Sala I el 29 de julio de 2025, constituye un precedente relevante para el análisis de la aplicación judicial del microsistema de protección del usuario financiero en el ámbito provincial.

Hechos del caso

El Banco de Corrientes promovió demanda ejecutiva por el cobro de una deuda originada en el uso de una tarjeta de crédito Aurus Visa, por un monto de \$496.224,93.

- La demandada se allanó a la pretensión, propuso un plan de pagos y solicitó la apertura de una cuenta judicial.
- El Juzgado Civil y Comercial N.º 8 ordenó la ejecución, estableciendo intereses compensatorios hasta el cierre del resumen (03/06/22) y punitivos desde esa fecha hasta el pago total.

- El banco apeló, cuestionando la limitación temporal de los intereses compensatorios.
- La Cámara rechazó el recurso, interpretando que la sentencia apelada había dispuesto la continuidad de ambos tipos de intereses conforme al contrato.

Fundamentos normativos

- Ley 25.065 (Tarjetas de Crédito): Se aplicó el artículo 39, que reconoce la fuerza ejecutiva del contrato y del resumen de cuenta, siempre que se cumplan los requisitos formales.
- Código Civil y Comercial de la Nación: Se aplicaron principios de interpretación contractual y tutela del crédito.
- Doctrina especializada: Se reconoció la validez del procedimiento ejecutivo como vía legítima para el cobro de saldos deudores.

Figuras institucionales

- Entidad financiera ejecutante: Banco de Corrientes S.A.
- Usuario financiero demandado: Débora Palacios Creiman
- Órgano judicial de origen: Juzgado Civil y Comercial N.º 8
- Órgano revisor: Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial – Sala I

Este fallo permite articular el análisis judicial del crédito bancario con las obligaciones de las entidades financieras establecidas en el subpunto “3.2.3.4.4 *Obligación de las entidades*”, especialmente en lo relativo a:

- Transparencia en la liquidación de intereses compensatorios y punitivos, conforme a lo pactado y a los límites legales.

- Validez formal del resumen de cuenta como título ejecutivo, que exige claridad, precisión y cumplimiento de requisitos normativos.
- Tutela judicial del microsistema financiero, en ausencia de intervención administrativa, lo que plantea desafíos de articulación institucional.
- Responsabilidad profesional del proveedor financiero, en cuanto a la correcta aplicación de tasas, plazos y condiciones contractuales.

Este caso también evidencia que, en el ámbito provincial, la justicia civil y comercial puede actuar como garante del equilibrio contractual, incluso en relaciones de consumo financiero, siempre que se respete el marco normativo vigente.

6.6.2 Jurisprudencia chaqueña 2025: cláusulas abusivas contra una jubilada, hipervulnerabilidad y tutela reforzada

El fallo dictado por el Juzgado Civil y Comercial N.º 1 de Resistencia, a cargo de la Dra. Claudia Piccirillo, y confirmado por la *Sala IV de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial del Chaco*, en el caso “*Massin Graciela c/ Banco Columbia S.A.*”, constituye un precedente inédito en la provincia en materia de protección reforzada de consumidores hipervulnerables frente a cláusulas abusivas en contratos de préstamo personal.

Datos del caso

- Fecha del fallo de Cámara: 31/10/2024
- Actora: Graciela Massin, jubilada con haberes mínimos
- Entidad demandada: Banco Columbia S.A. – Sucursal Resistencia
- Tribunales intervinientes: Juzgado Civil y Comercial N.º 1 y Cámara Civil y Comercial – Sala IV

- Normativa aplicada: Ley 24.240, Código Civil y Comercial (arts. 3, 988, 1716–1725), Constitución Nacional (art. 42)

Hechos relevantes

- La actora solicitó préstamos personales para cubrir necesidades básicas, pero fue sometida a condiciones abusivas: intereses entre 130% y 170% anual, cláusulas en blanco, embargos totales sobre su jubilación.
- El contrato permitía al banco modificar condiciones unilateralmente, sin consentimiento informado.
- La jubilación de la actora fue embargada en su totalidad, violando el principio de inembargabilidad previsional.

Fundamentos del fallo

Se declaró la nulidad parcial del contrato, por cláusulas abusivas y falta de información clara.

Se aplicaron los principios de:

- Trato digno y buena fe (art. 8 bis LDC, art. 9 CCyCN)
- Equilibrio contractual (art. 988 CCyCN)
- In dubio pro consumidor (art. 3 LDC)
- Protección constitucional del consumidor (art. 42 CN)

Se ordenó:

- Devolución de montos cobrados en exceso, con intereses.
- En la Cámara, se incrementó el monto del rubro daño punitivo, elevándolo a la suma de \$2.398.151,40

- Multa civil ejemplificadora.
- Publicación del fallo en tres diarios locales y en La Nación, conforme al art. 47 LDC.

Valor doctrinal y estratégico

- El fallo reconoce la hipervulnerabilidad de la actora, consolidando el uso judicial de la Resolución 139/2020.
- Reafirma que los bancos deben ajustar intereses a parámetros legales, y que el embargo de haberes previsionales está limitado al 20% en casos excepcionales.
- Sienta un precedente provincial clave para la tutela judicial de consumidores adultos mayores en situación de vulnerabilidad estructural.

Vinculación con el subpunto “3.2.3.4.4 *Obligación de las entidades*”

Este caso refuerza los ejes centrales del subpunto, especialmente:

- El deber de información clara, completa y verificable en contratos de adhesión.
- La prohibición de cláusulas abusivas, conforme al principio de equilibrio contractual.
- La obligación de respetar la inembargabilidad previsional, como garantía constitucional.
- La responsabilidad profesional del proveedor financiero, en cuanto a asesoramiento, transparencia y trato digno.
- La aplicación judicial del microsistema protectorio, con sanciones ejemplificadoras y reparación integral.

6.6.3 Jurisprudencia correntina 2025: responsabilidad bancaria por phishing y deber de seguridad

El fallo dictado por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Laboral de Goya el 28 de marzo de 2025, en el expediente E.L.E. y C.J.Z. c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ daños y perjuicios, constituye un precedente relevante en materia de responsabilidad bancaria por fallas en la seguridad informática, en el marco de una estafa digital por phishing.

Datos del caso

Actores: E.L.E. y C.J.Z., usuarios financieros

Demandada: Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.

Tribunal: Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Laboral de Goya

- Fecha del fallo: 28 de marzo de 2025
- Monto total condenado: \$1.609.190,69
- Daño patrimonial: \$66.500
- Daño extrapatrimonial: \$500.000
- Daño punitivo: \$900.000
- Costas: 80% a cargo del banco demandado

Hechos relevantes

- Se acreditaron transferencias no autorizadas y préstamos fraudulentos en las cuentas de los actores.
- El banco alegó que las operaciones se realizaron con credenciales válidas, pero no aportó pruebas suficientes ni explicó el origen de los movimientos.

- La pericia informática concluyó que los actores fueron víctimas de phishing, sin registros de acceso desde sus dispositivos.
- El banco mostró reticencia a colaborar con la investigación y no activó medidas preventivas eficaces.

Fundamentos del fallo

- Se confirmó la responsabilidad objetiva del banco por fallas en su sistema de seguridad.
- Se aplicaron los principios de:
- Deber de seguridad (arts. 5 y 40 LDC; 1716–1725 CCyCN)
- Trato digno e información clara (arts. 8 bis y 4 LDC)
- Tutela constitucional del consumidor (art. 42 CN)
- Se reconoció el daño punitivo como sanción ejemplificadora, autónoma e independiente, por incumplimiento grave de obligaciones contractuales.

Valor doctrinal

- El fallo reafirma que las entidades financieras deben prever y prevenir riesgos informáticos, como el phishing, que son previsibles y evitables.
- Rechaza la eximición de responsabilidad basada en el uso de credenciales, cuando no se acredita la autenticidad ni la trazabilidad del acceso.
- Reafirma el rol del perito informático como prueba clave en litigios por ciberfraude.

Vinculación con el subpunto “3.2.3.4.4 Obligación de las entidades”

Este caso refuerza los siguientes aspectos del subpunto:

- El deber de seguridad digital como obligación profesional indelegable de las entidades financieras.
- La responsabilidad objetiva frente a daños causados por fallas en el sistema, incluso cuando intervienen terceros.
- La necesidad de protocolos eficaces de prevención, monitoreo y respuesta ante fraudes informáticos.
- La aplicación del microsistema protectorio en contextos de vulnerabilidad tecnológica y asimetría informativa.

6.6.4 Jurisprudencia misionera 2025: baja de tarjeta, trato cautivo y deber de respeto a la voluntad del consumidor

El fallo dictado por la Sala III de la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, de Familia y Fiscal Tributaria de la Provincia de Misiones, en el expediente “Dirección de Comercio Interior s/eleva Expte. Dirección de Comercio Interior C/ Martínez Dora Cristina c/ IUDU Ex Cordial Cía. Financiera s/ Presunta Infracción a la Ley 24.240”, con fecha 2 de junio de 2025, constituye un precedente relevante en materia de resolución contractual, trato digno y respeto a la voluntad del consumidor.

Datos del caso

- Actora: D.C. Martínez
- Entidad imputada: IUDU Ex Cordial Cía. Financiera
- Organismo administrativo: Dirección de Comercio Interior de Misiones
- Tribunal revisor: Cámara de Apelaciones – Sala III
- Fecha del fallo: 2 de junio de 2025
- Normativa aplicada: Ley 24.240, Ley 25.065 (Tarjetas de Crédito), Ley Provincial III N.º 2

Hechos relevantes

- La consumidora solicitó la baja de una tarjeta de crédito, pero la financiera se negó, alegando la existencia de una deuda.
- La negativa mantuvo a la usuaria cautiva del servicio, impidiéndole ejercer su derecho de desvinculación.
- La entidad reconoció en su descargo que no otorgó la baja, condicionándola al saldo deudor.

Fundamentos del fallo

- La Cámara rechazó el planteo de caducidad de instancia, señalando que la Ley Provincial III N.º 2 establece plazos pero no consecuencias automáticas por su incumplimiento.
- Se descartó la doble sanción, al no acreditarse identidad de hechos con otro expediente.
- Se reafirmó que, conforme al artículo 2 de la Ley 25.065, la relación contractual concluye cuando el titular comunica su voluntad por medio fehaciente, sin cortapisas ni reservas.
- Se sostuvo que, en caso de deuda, la entidad debe arbitrar medidas de cobro, pero no puede condicionar la baja ni mantener cautivo al consumidor.

Vinculación con el subpunto “3.2.3.4.4 *Obligación de las entidades*”

Este fallo refuerza los siguientes aspectos del subpunto:

- El respeto a la voluntad del consumidor como límite al poder contractual del proveedor.

- La prohibición de prácticas cautivas, que vulneran el derecho a la desvinculación y la libertad contractual.
- La obligación de informar y facilitar la baja de servicios, sin trabas ni exigencias indebidas.
- La responsabilidad institucional del proveedor por mantener relaciones contractuales abusivas o forzadas.
- La articulación entre normativa nacional y provincial, como garantía de tutela efectiva.

6.6.5 Jurisprudencia formoseña 2025: validación del procedimiento administrativo y sanción por trato indigno e incumplimiento informativo

El fallo del Superior Tribunal de Justicia de Formosa, dictado el 2 de julio de 2025, confirma la competencia de la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y Usuario de Formosa para sancionar infracciones en relaciones de consumo, y valida el procedimiento administrativo seguido contra Banco Santander Río S.A., en el marco de una denuncia por falta de información y trato indigno.

Datos del caso

- Denunciante: M.S.Sandoval
- Entidad sancionada: Banco Santander Río S.A.
- Organismo administrativo: Subsecretaría de Defensa al Consumidor y Usuario de Formosa
- Resolución administrativa: N.º 75/2025
- Tribunal revisor: Superior Tribunal de Justicia de Formosa (STJ)

- Fecha del fallo: 2 de julio de 2025
- Multa impuesta: \$5.000.000, que fue reducida por el STJ a \$3.000.000
- Daño directo reconocido: \$21.000.000 , que fue reducido por el STJ a \$10.000.000

Hechos relevantes

- La denunciante reclamó por falta de información sobre la variación de cuotas en un contrato financiero.
- El banco participó en audiencias conciliatorias, pero no logró acreditar haber informado adecuadamente.
- La Subsecretaría instruyó el sumario, dictó resolución sancionatoria y reconoció daño directo por pérdida de uso y goce del bien.

Fundamentos del fallo

- Se confirmó la competencia del organismo provincial, conforme a la Ley Provincial N.º 1480 y a la articulación con la Ley 24.240, Ley 26.361 y Ley 22.802.
- Se validó el procedimiento administrativo, incluyendo notificación, derecho de defensa, ofrecimiento de prueba y apelación.
- Se consideró probada la infracción al:
 - Deber de información (art. 4 LDC)
 - Trato digno (art. 8 bis LDC)
- Se revisó la razonabilidad de las sanciones, reduciendo los montos pero confirmando su procedencia.

- Se aclaró que el daño directo no constituye indemnización civil, sino una sanción administrativa por pérdida de uso y goce.

Vinculación con el subpunto “3.2.3.4.4 *Obligación de las entidades*”

Este fallo refuerza los siguientes aspectos del subpunto:

- La obligación de informar adecuadamente al consumidor sobre condiciones contractuales, especialmente en productos financieros.
- El deber de trato digno, incluso en instancias administrativas.
- La responsabilidad institucional del proveedor frente a omisiones que generan perjuicio económico o afectación de derechos.
- La validez del procedimiento administrativo provincial como vía legítima para sancionar infracciones, complementaria al sistema judicial.
- La aplicación del microsistema protectorio en el ámbito provincial, con articulación normativa entre leyes nacionales y locales.

6.7 Fallo plenario “Olivera” (CNAC, 2025): justicia gratuita como garantía estructural en relaciones de consumo financiero

El 28 de marzo de 2025, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil dictó un fallo plenario en la causa “Olivera, Fernanda Raquel y otros c/ Ciudad de la Pizza SRL s/ Daños y Perjuicios”, estableciendo doctrina legal sobre el alcance del beneficio de justicia gratuita previsto en el artículo 53 de la Ley 24.240.

Doctrina legal establecida

- El beneficio de justicia gratuita no se limita a la exención de la tasa de justicia, sino que incluye también:

- La dispensa del pago de honorarios profesionales
- La exención de costas procesales
- La liberación de cualquier otro gasto judicial
- Esta protección solo puede ser excluida si la parte demandada acredita la solvencia del consumidor mediante incidente específico.

Fundamentos constitucionales y doctrinarios

- Se reafirma que el beneficio de justicia gratuita en materia de consumo debe tener los mismos alcances que el beneficio de litigar sin gastos, en tanto constituye una garantía estructural de acceso efectivo a la justicia.
- Se citan como antecedentes:
- El precedente “ADDUC c/ AySA” de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.
- Dictámenes del Procurador Fiscal Víctor Abramovich y del Fiscal General Javier Lorenzutti, quienes sostienen que el acceso a la justicia es parte esencial de la tutela constitucional del consumidor.

Principios reafirmados

- Principio pro homine: interpretación funcional y expansiva del microsistema protectorio.
- Artículo 42 de la Constitución Nacional: impone al Estado el deber de garantizar mecanismos eficaces de protección frente a prácticas abusivas.
- Vulnerabilidad estructural del consumidor: especialmente en contextos de contratación bancaria, donde los costos procesales desalientan el ejercicio de derechos.

- Vinculación entre derecho procesal y derecho sustancial: la tutela efectiva requiere no solo normas protectorias, sino también vías accesibles para hacerlas valer.

Impacto institucional

- Desde el enfoque administrativo, obliga a las autoridades de aplicación a garantizar que los procedimientos sean accesibles, gratuitos y no discriminatorios.
- Desde el enfoque civil, refuerza la legitimación activa del consumidor para reclamar por:
 - Daños
 - Cláusulas abusivas
 - Débitos indebidos
 - Cualquier otra afectación de sus derechos

En el contexto del Nordeste Argentino, donde se han documentado múltiples casos de reclamos no resueltos (por abandono del consumidor), demoras excesivas y falta de reparación, este fallo constituye una herramienta interpretativa clave para exigir acceso real y efectivo a la justicia, como parte del ejercicio pleno de los derechos del usuario financiero, y refuerza la exigencia de gratuidad procesal y la eliminación de barreras económicas para el ejercicio de derechos en contextos de vulnerabilidad estructural.



Cuadro comparativo de jurisprudencia reciente en relaciones de consumo financiero (2021-2025)

Año,	Provincia,	Caso / Tribunal,	Entidad Financiera / Proveedor,	Tipo de conflicto,	Resolución / Sanción,	Normas aplicadas / Principios
2021	CABA,	Campana c/ BBVA – Cámara Comercial Sala C,	BBVA Argentina S.A.,	Préstamo electrónico no consentido	Medida cautelar confirmada,	Arts. 1107, 1396, 1725 CCyCN; art. 28 Ley 25.065,
2021	Bahía Blanca,	Rimoldi c/ Banco Nación – Cámara Federal,	Banco Nación Argentina,	Préstamo fraudulento por homebanking,	Medida cautelar confirmada,	Arts. 5, 6, 28 LDC; art. 42 CN,
2022	CABA,	Cereghetti c/ Santander Río – Cám.Comer. Sala F,	Banco Santander Río S.A.,	Suplantación de identidad, falta de respuesta,	Condena por daño moral + daño punitivo,	Arts. 8 bis, 52 bis LDC,
2023	CABA,	BBVA c/ Albornoz – Cámara Comercial,	BBVA Banco Francés S.A.,	Secuestro prendario en relación de consumo,	Aplicación del microsistema constitucional,	Arts. 3, 8 bis LDC; art. 42 CN,
2023	Salta,	Galicia c/ Varela – Cámara Civil y Comercial Sala IV,	Banco Galicia,	Incumplimiento de acuerdo conciliatorio,	Multa \$1.000.000 confirmada,	Arts. 8 bis, 46 LDC; Ley Prov. 7402,
2024	Chaco,	Banco Nación c/ Subs.Comercio Exterior – Cámara Federal Resistencia,	Banco Nación Argentina,	Trato indigno en atención previsional,	Multa \$30.000 confirmada,	Arts. 8 bis, 47 LDC; Ley Prov. 2442-D,
2024	Misiones,	Ozuna c/ Banco Macro – Cámara Civil Sala III,	Banco Macro S.A.,	Phishing, trato indigno,	Multa reducida a 8 canastas básicas; sin daño directo,	Arts. 5, 8 bis LDC; CCyCN arts. 271–272,
2025	Corrientes,	Banco de Corrientes c/ Palacios Creiman – Cám.Civil Sala I,	Banco de Corrientes S.A.,	Ejecución de saldo deudor por tarjeta de crédito,	Confirmación de intereses compen. y Pun.	Art. 39 Ley 25.065; CCyCN,
2025	Chaco,	Massin c/ Banco Columbia – Juzgado Civil N.º 1 + Cám. Sala IV,	Banco Columbia S.A.,	Cláusulas abusivas, hipervulnerabilidad,	Nulidad parcial del contrato + indemn.+ multa + publicación	Arts. 3, 8 bis, 988 CCyCN; art. 42 CN,
2025	Corrientes,	E.L.E. y C.J.Z. c/ Banco Galicia – Cámara Civil de Goya,	Banco Galicia,	Phishing, préstamos no consentidos,	Condena por \$1.609.190,69	Arts. 5, 8 bis, 40, 52 bis LDC,
2025	Formosa,	Sandoval c/ Santander Río – STJ Formosa,	Banco Santander Río S.A.,	Falta de información sobre cuotas, trato indigno,	Multa reducida a \$3 Mill.+ daño directo \$10 mill	Arts. 4, 8 bis LDC; Ley Prov. 1480,
2025	Misiones,	Martínez c/ IUDU Ex Cordial – Cámara Civil Sala III,	IUDU Ex Cordial Cía. Financiera,	Negativa a baja de tarjeta, trato cautivo,	Confirmación de sanción administrativa,	Art. 2 Ley 25.065; art. 8 bis LDC,
2025	Nacional (CABA),	Olivera c/ Ciudad de la Pizza SRL – CNAC (Fallo Plenario),	No bancaria (doctrina aplicable),	Justicia gratuita en consumo,	Doctrina legal: justicia gratuita incluye costas, honorarios y gastos procesales,	Art. 53 LDC; art. 42 CN

Figura 14. Cuadro comparativo de jurisprudencia reciente en relaciones de consumo financiero (2021-2025)

Hacia una tutela judicial y administrativa efectiva del usuario financiero

El recorrido jurisprudencial efectuado en este capítulo permite concluir que el sistema de protección del consumidor financiero se encuentra en un proceso de consolidación normativa y hermenéutica, con avances significativos en la reconstrucción del equilibrio contractual, la reparación integral del daño, y la sanción de prácticas abusivas por parte de entidades financieras.

Los tribunales provinciales, federales y nacionales han comenzado a aplicar con mayor frecuencia los principios de trato digno, buena fe, transparencia, prevención del daño y responsabilidad objetiva, reconociendo la asimetría estructural que caracteriza a las relaciones de consumo bancario. Asimismo, se observa una creciente validación del rol de las autoridades administrativas provinciales, que actúan como garantes del orden público económico y del acceso descentralizado a la justicia.

En este marco, la jurisprudencia reciente no solo interpreta el derecho vigente, sino que contribuye a su expansión funcional, proyectando estándares que fortalecen la posición del usuario financiero frente a prácticas abusivas, omisiones informativas y riesgos digitales. Esta evolución jurisprudencial, en diálogo con la doctrina y la normativa vigente, constituye un insumo indispensable para el diseño de condiciones jurídicas e institucionales que aseguren la aplicación efectiva de los derechos del consumidor financiero, objetivo que será abordado en el capítulo siguiente.

El recorrido normativo, doctrinario y jurisprudencial desarrollado en los capítulos anteriores ha permitido identificar un microsistema de protección del consumidor financiero que, si bien cuenta con fundamentos constitucionales, legales y administrativos sólidos, enfrenta obstáculos estructurales que limitan su aplicación efectiva en contextos reales. En particular, en el Nordeste Argentino (NEA), se han documentado prácticas abusivas, fraudes digitales, cláusulas contractuales desproporcionadas, demoras institucionales y barreras procesales que afectan especialmente a usuarios hipervulnerables, como adultos mayores, jubilados y personas con escasa alfabetización digital.

Este capítulo propone un conjunto de condiciones jurídicas e institucionales necesarias para transformar la tutela formal en tutela efectiva, articulando principios protectores con mecanismos concretos de implementación territorial. Se parte de la premisa de que la defensa del consumidor financiero no puede limitarse a la existencia de normas, sino que requiere acceso real, gratuito, oportuno y eficaz a procedimientos administrativos y judiciales que garanticen la reparación del daño, la sanción de conductas abusivas y la prevención de riesgos previsibles.

Capítulo 7. Condiciones jurídicas e institucionales necesarias para la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros en las relaciones con entidades bancarias

7.1 Introducción: de la tutela formal a la tutela efectiva

La normativa argentina en materia de protección del consumidor financiero es sólida y contiene herramientas suficientes para garantizar la tutela de los usuarios. Sin embargo, la eficacia de ese sistema depende de su implementación operativa y de la conducta de los proveedores financieros. En el Nordeste Argentino, la evidencia territorial muestra que persiste una brecha entre la tutela formal —robusta en términos normativos— y la tutela efectiva, que se manifiesta en prácticas bancarias deficientes, demoras en la gestión de reclamos y vacíos de articulación entre organismos provinciales y nacionales. Este capítulo analiza las condiciones jurídicas e institucionales necesarias para cerrar esa brecha, sin cuestionar la validez del sistema, sino su aplicación concreta en el territorio.

7.2 Obstáculos estructurales identificados

A partir del relevamiento jurisprudencial y normativo realizado en los capítulos anteriores, y especialmente de los casos documentados en el NEA entre 2020 y 2025, se identifican cinco obstáculos estructurales que limitan la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios financieros. Estos obstáculos no son meramente operativos, sino que reflejan tensiones institucionales, vacíos normativos y prácticas sistemáticas que reproducen la asimetría estructural en perjuicio del consumidor.

7.2.1 Falta de articulación interinstitucional

Uno de los principales déficits detectados es la escasa coordinación entre los distintos niveles y órganos con competencia en materia de consumo financiero. Las autoridades provinciales de defensa del consumidor, los tribunales civiles y comerciales, el Banco Central de la República Argentina (BCRA), las defensorías del pueblo y las fiscalías especializadas operan muchas veces de forma fragmentada, sin protocolos comunes ni canales de intercambio de información.

Esta desconexión institucional impide:

- La trazabilidad de sanciones y antecedentes de entidades financieras.
- La ejecución efectiva de resoluciones administrativas.
- La derivación oportuna de casos complejos a instancias judiciales o penales.

7.2.2 Barreras procesales y económicas

Pese a la vigencia del artículo 53 de la Ley 24.240, que consagra el beneficio de justicia gratuita, su aplicación es dispar y muchas veces limitada a la exención de la tasa de justicia. El fallo plenario “Olivera” (CNAC, 2025) dejó en claro que dicho beneficio debe incluir también la dispensa de honorarios, costas y cualquier otro gasto procesal, salvo prueba de solvencia del consumidor.

Sin embargo, en la práctica:

Muchos usuarios no acceden a la justicia por temor a los costos.

- Las entidades financieras litigan con estructuras jurídicas especializadas, generando una desigualdad procesal estructural.
- Las defensorías públicas no siempre cuentan con recursos para asumir la representación en estos casos.

7.2.3 Reticencia institucional de las entidades bancarias

Numerosos fallos documentan la actitud dilatoria, evasiva o directamente hostil de las entidades financieras frente a los reclamos de los consumidores. Entre las prácticas más frecuentes se encuentran:

- La negativa a brindar información sobre operaciones cuestionadas.
- El incumplimiento de acuerdos conciliatorios celebrados en sede administrativa.
- El hostigamiento telefónico o digital a consumidores que reclaman.
- Necesidad de personal técnico resolutorio en sucursales y oficinas, de tal forma, que no crezcan los problemas.

Estas conductas no solo vulneran el deber de trato digno (art. 8 bis LDC), sino que erosionan la confianza institucional y agravan la situación de vulnerabilidad del usuario.

7.2.4 Déficit de control sobre cláusulas abusivas

Pese a la vigencia de los artículos 37 y 38 de la Ley 24.240 y del artículo 988 del Código Civil y Comercial, persisten en los contratos bancarios cláusulas que:

- Permiten la modificación unilateral de condiciones.
- Imponen intereses desproporcionados o cargos automáticos.
- Condicionan la baja de servicios a la inexistencia de deuda, contrariando el artículo 2 de la Ley 25.065.

La falta de registros públicos de contratos observados o sancionados, y la escasa fiscalización preventiva, favorecen la reproducción de estas prácticas.

7.2.5 Vulnerabilidad tecnológica y fraudes digitales

Los casos de phishing, préstamos no consentidos y transferencias no autorizadas se han multiplicado en los últimos años, afectando especialmente a adultos mayores y personas con escasa alfabetización digital. Las entidades financieras, en muchos casos:

- No implementan mecanismos de doble autenticación o verificación de identidad.
- No detectan patrones inusuales de comportamiento en sus sistemas.
- Trasladan la carga de la prueba al consumidor, contrariando el principio de carga dinámica (art. 53 LDC).

La falta de protocolos específicos para la atención de usuarios hipervulnerables en entornos digitales constituye una omisión institucional grave, que debe ser corregida mediante regulación y control efectivo. La existencia de discriminación entre usuarios individuales y empresas, donde también existe asimetría operativa entre esos usuarios, complica la solución “para los ciudadanos de a pie”: el empleado del banco te besa, te abraza, llora con vos, pero no te da la solución.

7.2.6 Adscripción institucional y eficacia protectoria

La ubicación orgánica de las oficinas provinciales de defensa del consumidor dentro de la estructura administrativa del Estado constituye un factor determinante para evaluar su eficacia en la protección de los usuarios financieros. En el análisis territorial del NEA, se observa una diversidad de adscripciones institucionales: algunas oficinas dependen de áreas vinculadas a la producción, el comercio o el empleo, mientras que otras se integran a estructuras más orientadas a la justicia, la modernización o los derechos ciudadanos.

- Esta heterogeneidad no es neutra. La adscripción condiciona:
- El presupuesto asignado y la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos.

- La orientación de las políticas públicas (promoción comercial vs. tutela de derechos).
- La articulación con organismos judiciales, bancarios y federales.
- La integración con sistemas nacionales de reclamos y estadísticas.

En aquellas jurisdicciones donde las oficinas se encuentran subordinadas a áreas con enfoque económico-productivo, se advierte una menor prioridad institucional hacia la protección del consumidor financiero, lo que se traduce en baja especialización, escasa digitalización y débil articulación interjurisdiccional. Por el contrario, cuando estas oficinas dependen de estructuras centradas en derechos o modernización, se observa mayor capacidad de respuesta, mejor desempeño estadístico y mayor interoperabilidad con organismos nacionales.

Esta variable institucional, frecuentemente ignorada en los diagnósticos normativos, debe ser considerada como un obstáculo estructural en sí mismo, ya que condiciona la posibilidad de aplicar efectivamente los derechos reconocidos en la Ley 24.240, el Código Civil y Comercial y las comunicaciones del BCRA.

7.3 Condiciones jurídicas necesarias para la aplicación efectiva de los derechos del usuario financiero

La aplicación efectiva de los derechos del consumidor financiero no depende únicamente de la existencia de normas sustantivas, sino de su interpretación funcional, su articulación con principios constitucionales y su operatividad en contextos reales. A partir del análisis doctrinario y jurisprudencial, se identifican las siguientes condiciones jurídicas indispensables para garantizar una tutela reforzada.

7.3.1 Reconocimiento expreso de la hipervulnerabilidad

La Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior introdujo el concepto de “hipervulnerabilidad” como categoría jurídica que exige un estándar reforzado de protección. Su incorporación en la práctica judicial y administrativa es clave para:

- Priorizar la atención de adultos mayores, personas con discapacidad, migrantes, y usuarios con baja alfabetización digital o financiera.
- Aplicar criterios de interpretación pro homine y de carga dinámica de la prueba.
- Justificar medidas excepcionales como la inversión de la carga probatoria, la gratuidad procesal y la reparación integral.

7.3.2 Aplicación uniforme del beneficio de justicia gratuita

El fallo plenario “Olivera” (CNAC, 2025) estableció que el artículo 53 de la Ley 24.240 debe interpretarse en forma amplia, equiparando el beneficio de justicia gratuita al beneficio de litigar sin gastos. Para que esta doctrina se consolide, es necesario:

- Incorporar su contenido en protocolos judiciales y administrativos.
- Exigir que las entidades financieras acrediten la solvencia del consumidor para excluir el beneficio.
- Garantizar que la gratuidad incluya costas, honorarios, pericias y cualquier otro gasto procesal.

7.3.3 Tipificación de prácticas abusivas recurrentes

La experiencia territorial ha demostrado la reiteración de ciertas prácticas que, si bien no siempre están expresamente prohibidas, resultan contrarias al principio de buena fe y trato digno. Se propone su tipificación expresa como infracciones graves, incluyendo:

- La negativa injustificada a otorgar la baja de servicios financieros.

- El condicionamiento de la baja a la inexistencia de deuda.
- El embargo total de haberes previsionales.
- La cesión de deudas sin consentimiento informado.
- La omisión de respuesta a reclamos documentados.

Se propone además la prohibición expresa de los créditos automáticos no solicitados (sucede, por ejemplo, cuando el consumidor no tiene saldo disponible y vence una obligación, entonces, el banco paga la misma, otorgándole un crédito), especialmente en entornos digitales, donde el consumidor puede verse afectado por activaciones no consentidas, sin información previa ni validación de identidad. Esta práctica vulnera el principio de consentimiento informado y debe ser tipificada como infracción grave.

7.3.4 Fortalecimiento del deber de seguridad digital

La proliferación de fraudes por phishing, vishing y suplantación de identidad exige una actualización normativa que:

- Obligue a las entidades financieras a implementar mecanismos de doble autenticación, trazabilidad y verificación reforzada.
- Establezca estándares mínimos de ciberseguridad para plataformas de homebanking y billeteras virtuales.
- Reconozca expresamente la responsabilidad objetiva del proveedor por fallas en sus sistemas, incluso cuando intervienen terceros.

En operaciones de crédito de rápida acreditación, la entidad financiera debe implementar mecanismos de trazabilidad que permitan verificar el destino de los fondos una vez que salen de la cuenta del consumidor. Esta obligación se vincula con las políticas de prevención de fraude, conocimiento del cliente (Com. “A” 7072) y verificación de movimientos

sospechosos (Com. “A” 6878), y adquiere especial relevancia en contextos de suplantación de identidad o manipulación operativa.

En operaciones de monto extraordinario, se recomienda establecer alertas automáticas que deriven la atención al canal presencial, evitando la resolución exclusivamente virtual y garantizando mayor control institucional sobre la operación. Esta exigencia debe ser especialmente aplicada cuando el usuario no haya completado módulos de capacitación financiera digital, como los cursos MOOC propuestos en el punto 7.4.7 Educación financiera territorial: cursos MOOC y liberación de IP, ya que la falta de formación aumenta el riesgo operativo y la vulnerabilidad técnica.

7.3.5 Revalorización del daño directo como herramienta de reparación

El artículo 40 bis de la Ley 24.240 permite a las autoridades administrativas reconocer un daño directo sin necesidad de sentencia judicial. Para fortalecer su aplicación:

- Debe garantizarse su autonomía respecto de la vía civil.
- Debe establecerse un piso mínimo de reparación proporcional al perjuicio económico y moral.
- Debe evitarse su desnaturalización como “premio simbólico”, como ocurrió en algunos fallos recientes.

El sistema normativo vigente reconoce dos figuras complementarias: la reparación integral, que exige el resarcimiento total del daño patrimonial, extrapatrimonial y simbólico; y el daño directo, que permite una vía administrativa más ágil para indemnizar perjuicios inmediatos sin necesidad de juicio. Ambas deben ser operativizadas territorialmente, mediante procedimientos accesibles, plazos abreviados y criterios objetivos de cuantificación.

7.3.6 Responsabilidad civil por diseño defectuoso de contratos o aplicaciones

La evolución tecnológica en la contratación financiera exige revisar la responsabilidad civil del proveedor frente a defectos de diseño en contratos predispuestos o aplicaciones bancarias. Tal como lo plantea Lorenzetti, la redacción defectuosa de cláusulas puede generar responsabilidad por los daños derivados de su ambigüedad, omisión o contradicción. Esta doctrina debe extenderse a las plataformas digitales, donde la falta de mecanismos de seguridad, trazabilidad o validación puede comprometer la protección del usuario. El artículo 1384 del Código Civil y Comercial, en articulación con el artículo 1093 sobre relaciones de consumo, permite imputar responsabilidad por fallas estructurales en el diseño de productos financieros, especialmente cuando afectan a usuarios hipervulnerables (R. L. Lorenzetti, 2015c).

Eje problemático	Condición jurídica o institucional necesaria	Acción requerida	Actor responsable	Norma vinculada
Falta de articulación interinstitucional	Coordinación entre organismos provinciales, BCRA, fiscalías y defensorías	Creación de protocolos de derivación y trazabilidad de sanciones	Autoridades provinciales + BCRA + Ministerio de Justicia	Art. 42 CN + Ley 24.240 + Leyes provinciales
Barreras procesales y económicas	Aplicación uniforme del beneficio de justicia gratuita	Incorporación de doctrina Olivera en protocolos judiciales y administrativos	Poder Judicial + organismos de defensa del consumidor	Art. 53 LDC + fallo Olivera (CNAC, 2025)
Reticencia institucional de entidades bancarias	Sanción de prácticas dilatorias y evasivas	Tipificación expresa de infracciones graves	Legislaturas provinciales + Secretaría de Comercio + BCRA	Art. 8 bis LDC + Ley 24.240 + Resolución 139/2020
Déficit de control sobre cláusulas abusivas	Registro público de contratos observados y sanciones	Creación de base de datos nacional y provincial	BCRA + autoridades provinciales + defensorías	Art. 988 CCyCN + arts. 37–38 LDC
Vulnerabilidad tecnológica y fraudes digitales	Fortalecimiento del deber de seguridad digital	Implementación obligatoria de doble autenticación y trazabilidad	BCRA + entidades financieras + ENACOM	Arts. 5 y 40 LDC + arts. 1716–1725 CCyCN

Figura 15. Matriz de Implementación territorial

7.4 Condiciones institucionales necesarias

La efectividad del microsistema de protección del consumidor financiero requiere no solo de normas adecuadas, sino de estructuras institucionales capaces de implementarlas, fiscalizarlas y adaptarlas territorialmente. A partir del análisis de casos recientes en el NEA y de la matriz de implementación territorial elaborada, se identifican las siguientes condiciones institucionales clave:

7.4.1 Fortalecimiento del poder de policía provincial

Las provincias deben ejercer activamente su poder de policía en materia de consumo financiero, conforme al artículo 42 de la Constitución Nacional y a las leyes provinciales de defensa del consumidor. Esto implica:

- Dotar de autonomía funcional y presupuestaria a las autoridades de aplicación.
- Reconocer la competencia para sancionar entidades financieras por infracciones contractuales, informativas o de trato.
- Validar el procedimiento administrativo como vía legítima de tutela, complementaria a la judicial.

Ejemplo: fallo del STJ de Formosa (2025), que confirma la competencia de la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y valida la sanción impuesta al Banco Santander Río S.A.

7.4.2 Creación de registros públicos de sanciones y cláusulas abusivas

Para prevenir la reiteración de prácticas abusivas y facilitar el control ciudadano, se propone:

- Crear bases de datos provinciales y nacionales con contratos observados, sanciones impuestas y antecedentes de entidades financieras.
- Publicar fallos relevantes en medios locales y nacionales, conforme al artículo 47 de la Ley 24.240.
- Articular estos registros con el BCRA y con organismos de defensa del consumidor.

Ejemplo: fallo “Massin c/ Banco Columbia S.A.” (Chaco, 2024), que ordena la publicación del fallo en tres diarios locales y en La Nación.

7.4.3 Capacitación obligatoria del personal bancario

Las entidades financieras deben garantizar que su personal esté capacitado en:

- Trato digno, buena fe y atención a usuarios hipervulnerables.
- Procedimientos de baja de servicios, resolución de conflictos y prevención de fraudes.
- Normativa vigente en materia de consumo financiero.

Esta capacitación debe ser supervisada por el BCRA y por las autoridades provinciales, y su cumplimiento debe ser condición para operar en determinadas jurisdicciones.

Además de garantizar la formación del personal bancario en normativa de consumo, se propone incorporar criterios de evaluación institucional que permitan verificar el cumplimiento efectivo del deber de trato digno. Estos criterios deben incluir:

- Auditorías periódicas sobre atención presencial y digital.
- Encuestas de satisfacción y mecanismos de retroalimentación ciudadana.
- Indicadores de resolución efectiva de reclamos y tiempos de respuesta.

La capacitación no debe limitarse a contenidos normativos, sino incluir habilidades comunicacionales, empatía operativa y resolución técnica inmediata.

7.4.4 Protocolos de atención prioritaria para usuarios hipervulnerables

Se propone la implementación de protocolos específicos para la atención de:

- Jubilados, adultos mayores, personas con discapacidad, migrantes y usuarios con baja alfabetización digital.
- Reclamos vinculados a fraudes digitales, embargos previsionales, préstamos no consentidos y cláusulas abusivas.

Estos protocolos deben incluir atención presencial, canales accesibles, lenguaje claro y plazos abreviados de respuesta.

Ejemplo: caso de phishing en Corrientes (2025), donde el banco no activó medidas preventivas ni colaboró con la investigación.

7.4.5 Articulación interinstitucional efectiva

Finalmente, se propone la creación de mesas de articulación territorial entre:

- BCRA
- Autoridades provinciales de defensa del consumidor
- Defensorías del pueblo
- Fiscalías especializadas
- Poder Judicial

Estas mesas deben funcionar como espacios de coordinación, derivación de casos, intercambio de información y seguimiento de sanciones, con protocolos comunes y trazabilidad institucional.

7.4.6 Turnos web y accesibilidad digital

La accesibilidad digital constituye una dimensión clave de la tutela efectiva en el ámbito financiero. Si bien muchas entidades bancarias disponen de sistemas de turnos web, canales de reclamo y plataformas de atención virtual, su visibilidad y operatividad son limitadas. En la práctica, los usuarios desconocen la existencia de estos servicios o enfrentan dificultades para acceder a ellos por falta de conectividad, alfabetización digital o diseño inclusivo.

Se propone:

- Exigir que los canales digitales sean activos, visibles y trazables.
- Incorporar alertas institucionales sobre disponibilidad de turnos y servicios.
- Establecer estándares mínimos de accesibilidad para plataformas bancarias y organismos públicos.

Si bien es cierto que muchas entidades financieras han desarrollado herramientas digitales como los sistemas de turnos web, su uso efectivo también depende del conocimiento, la confianza y la disposición del usuario. Durante la pandemia, estas plataformas demostraron ser eficaces para evitar aglomeraciones y agilizar trámites; sin embargo, en la pospandemia, su utilización ha disminuido, en parte por falta de difusión, pero también por hábitos arraigados o desconocimiento de su vigencia. En este sentido, no toda la responsabilidad recae en los bancos: también es necesario fortalecer la educación digital, mejorar la comunicación institucional y promover una cultura de uso activo de los canales disponibles. La protección del consumidor financiero requiere una corresponsabilidad operativa entre proveedores, organismos de control y ciudadanía.

7.4.7 Educación financiera territorial: cursos MOOC y liberación de IP

La educación financiera debe ser concebida como una herramienta de empoderamiento territorial. Se propone el desarrollo de cursos MOOC (Massive Open Online Courses) dirigidos a usuarios financieros, especialmente en zonas rurales y periurbanas. Estos cursos deben:

- Ser gratuitos, accesibles y multicanal.
- Incorporar contenidos sobre derechos, fraudes, contratación digital y mecanismos de reclamo.
- Estar articulados con incentivos operativos, como la liberación de IP para acceder a plataformas bancarias o realizar trámites sin consumo de datos.

Esta estrategia permite combinar formación, inclusión digital y reducción de barreras operativas. A medida que el usuario avanza en los módulos de capacitación, se propone liberar el acceso a plataformas bancarias y trámites digitales sin consumo de datos, como incentivo institucional para la formación continua.

7.4.8 Protocolos de respuesta inmediata ante errores

La demora en la corrección de errores operativos —como débitos indebidos, acreditaciones fallidas o bloqueos injustificados— constituye una fuente recurrente de vulneración de derechos. Se propone la implementación de protocolos de respuesta inmediata, que incluyan:

- Identificación automatizada de errores frecuentes.
- Canales específicos para reclamos urgentes.
- Plazos abreviados de resolución (24 a 72 horas).
- Responsabilidad institucional por omisión o demora injustificada.

Estos protocolos deben ser exigibles tanto en entidades financieras como en organismos públicos, y su cumplimiento debe ser auditado periódicamente.

7.4.9 Reforzar las comunicaciones con el consumidor vía correo electrónico

El correo electrónico constituye un canal institucional de alta relevancia en la relación entre entidades financieras, organismos públicos y consumidores. Su uso debe cumplir estándares de trazabilidad, claridad y eficacia, especialmente en contextos de reclamo, resolución de conflictos o notificación de operaciones sensibles.

Se propone:

- Incorporar en cada correo institucional el número de reclamo, referencia al expediente y estado del trámite.
- Establecer plazos estimados de resolución y canales alternativos de contacto (teléfono, presencial, digital).
- Implementar sistemas de confirmación de recepción y lectura por parte del consumidor.
- Capacitar al personal en redacción clara, accesible y no técnica, evitando ambigüedades o lenguaje intimidante.
- Auditar periódicamente la calidad de las comunicaciones electrónicas, como parte de los criterios de evaluación institucional.

La omisión de estas garantías puede generar responsabilidad institucional por falta de información adecuada, y comprometer la tutela efectiva del consumidor financiero.

7.4.10 Deficiencias estructurales en la atención al consumidor financiero

A pesar de los avances normativos en materia de trato digno y atención al usuario, persisten deficiencias estructurales en la atención que reciben los consumidores financieros, tanto en canales presenciales como digitales. Estas deficiencias se manifiestan en:

- Derivaciones innecesarias o evasivas que dilatan la resolución del reclamo.
- Falta de personal capacitado para resolver problemas técnicos en el primer contacto.
- Atención fragmentada, sin trazabilidad ni seguimiento institucional.
- Desconocimiento de los derechos del consumidor por parte del personal de atención.

Estas prácticas no solo vulneran el principio de trato digno, sino que erosionan la confianza institucional y reproducen la asimetría estructural en perjuicio del usuario. Se propone:

- Establecer protocolos de atención con tiempos máximos de respuesta y resolución.
- Incorporar auditorías externas sobre calidad de atención.
- Crear mecanismos de evaluación ciudadana y sanción por incumplimiento.

7.5 Propuesta de matriz de implementación territorial

La identificación de obstáculos estructurales (7.2 Obstáculos estructurales identificados) y de condiciones jurídicas e institucionales necesarias (7.3 Condiciones jurídicas necesarias para la aplicación efectiva de los derechos del usuario financiero y 7.4 Condiciones institucionales necesarias) permite construir una herramienta de planificación estratégica: una matriz de

implementación territorial que articule los ejes problemáticos con acciones concretas, actores responsables, normas aplicables y plazos sugeridos.

Esta matriz cumple una doble función:

- Como instrumento de diagnóstico operativo, permite visualizar las áreas críticas que requieren intervención normativa o institucional.
- Como herramienta de planificación estratégica, orienta la acción de los organismos provinciales, nacionales y bancarios hacia la tutela efectiva del consumidor financiero.

Eje problemático	Condición jurídica o institucional necesaria	Acción requerida	Actor responsable	Norma vinculada
Falta de articulación interinstitucional	Coordinación entre organismos provinciales, BCRA, fiscalías y defensorías	Creación de protocolos de derivación y trazabilidad de sanciones	Autoridades provinciales + BCRA + Ministerio de Justicia	Art. 42 CN + Ley 24.240 + leyes provinciales
Barreras procesales y económicas	Aplicación uniforme del beneficio de justicia gratuita	Incorporación de doctrina Olivera en protocolos judiciales y administrativos	Poder Judicial + organismos de defensa del consumidor	Art. 53 LDC + fallo Olivera (CNAC, 2025)
Reticencia institucional de entidades bancarias	Sanción de prácticas dilatorias y evasivas	Tipificación expresa de infracciones graves	Legislaturas provinciales + Secretaría de Comercio + BCRA	Art. 8 bis LDC + Ley 24.240 + Resolución 139/2020
Déficit de control sobre cláusulas abusivas	Registro público de contratos observados y sanciones	Creación de base de datos nacional y provincial	BCRA + autoridades provinciales + defensorías	Art. 988 CCyCN + arts. 37–38 LDC
Vulnerabilidad tecnológica y fraudes digitales	Fortalecimiento del deber de seguridad digital	Implementación obligatoria de doble autenticación y trazabilidad	BCRA + entidades financieras + ENACOM	Arts. 5 y 40 LDC + arts. 1716–1725 CCyCN

Figura 16. Propuesta de matriz de implementación territorial

Esta matriz puede ser incorporada como anexo técnico del capítulo 7, y utilizada como insumo para propuestas legislativas, protocolos administrativos o proyectos de reforma institucional. También puede adaptarse a formato Excel para facilitar su edición, seguimiento y presentación ante organismos públicos.

7.6 Incorporación de estándares internacionales y experiencias comparadas

La aplicación territorial de principios internacionales en materia de protección al consumidor financiero constituye una herramienta estratégica para el fortalecimiento institucional en regiones vulnerables como el Nordeste Argentino (NEA). En este sentido, los Principios de Alto Nivel sobre la Protección del Consumidor Financiero, elaborados por la OCDE en colaboración con el G20, ofrecen un marco orientador para el diseño de políticas públicas inclusivas, transparentes y eficaces.

7.6.1 Justificación normativa y estratégica

La OCDE propone diez principios fundamentales que promueven:

- Equidad en el trato al consumidor
- Divulgación clara de información contractual
- Protección de datos personales
- Educación financiera como herramienta de empoderamiento
- Mecanismos eficaces de reclamo y reparación
- Inclusión financiera como eje transversal

Estos principios fueron actualizados en 2022 con tres ejes adicionales: digitalización, finanzas sostenibles y bienestar financiero, todos especialmente relevantes para contextos de vulnerabilidad estructural como el NEA.

7.6.2 Diagnóstico territorial

En el NEA se observan debilidades institucionales que justifican la incorporación de estos estándares:

- Baja cobertura de defensorías del consumidor con especialización bancaria
- Escasa articulación entre organismos provinciales y el BCRA

- Limitada educación financiera en zonas rurales y periurbanas
- Dificultades de acceso a mecanismos de reclamo digitales
- Asimetría técnica en la contratación electrónica

7.6.3 Experiencias comparadas

La provincia de Córdoba ofrece un modelo articulado entre la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor y asociaciones civiles, con protocolos de derivación, seguimiento y resolución. Se destaca:

- Participación activa de entidades como ADECUA y DEUCO
- Implementación de plataformas digitales interoperables
- Aplicación efectiva del daño punitivo (art. 52 bis LDC)
- Enfoque reforzado en consentimiento informado

Estas experiencias permiten contrastar el grado de articulación institucional, la presencia de actores civiles, el nivel de digitalización y la eficacia sancionatoria respecto de las provincias del NEA.

7.6.4 Propuesta de implementación

Se propone:

- Incorporar los principios OCDE en programas de formación de funcionarios provinciales y municipales
- Diseñar protocolos de atención al consumidor financiero basados en estándares internacionales
- Articular acciones entre el BCRA, defensorías provinciales y universidades del NEA

- Promover reformas normativas que reconozcan la hipervulnerabilidad digital como categoría jurídica
- Desarrollar campañas de educación financiera con enfoque territorial, inclusivo y multicanal

7.7 Conclusión del capítulo 7, sobre la tutela formal a la tutela efectiva

El análisis realizado permite afirmar que la normativa vigente ofrece un marco protector suficiente, pero su aplicación territorial enfrenta obstáculos operativos que limitan la tutela efectiva del usuario financiero. La falta de articulación entre organismos, las demoras en la gestión de reclamos y la conducta de ciertos proveedores bancarios generan una brecha entre los derechos reconocidos y su realización práctica. Estas dificultades no implican una ineficiencia del sistema normativo, sino desafíos en su implementación concreta. Las condiciones jurídicas e institucionales identificadas —protocolos uniformes, trazabilidad operativa, articulación interinstitucional y educación financiera territorial— constituyen herramientas necesarias para fortalecer la tutela efectiva en el NEA y reducir la brecha entre la protección formal y la experiencia real del usuario financiero.

Conclusiones finales

El análisis realizado en esta tesis permite distinguir con claridad dos planos: por un lado, la **solidez normativa** del sistema argentino de protección del consumidor financiero, reconocido tanto por la doctrina como por el Anteproyecto del Código de Defensa del Consumidor (2024); y por otro, la **brecha operativa** que se verifica en la experiencia concreta de los usuarios financieros del NEA. Esta brecha no implica una falla estructural del sistema, sino dificultades en su **aplicación territorial**, en la **conducta de los proveedores bancarios** y en la **articulación interinstitucional** entre organismos provinciales y nacionales.

A partir del contraste entre la normativa vigente y la evidencia territorial, se observa que los usuarios financieros enfrentan obstáculos recurrentes vinculados a información incompleta, tratamiento inoportuno de reclamos y prácticas bancarias que no se ajustan plenamente a los estándares legales y reglamentarios. Estos obstáculos no deslegitiman el sistema protectorio, pero sí limitan la tutela efectiva, especialmente en contextos de vulnerabilidad digital y territorial.

En este sentido, la hipótesis planteada se confirma en su alcance metodológico: la ineffectividad detectada no proviene del sistema normativo —que es robusto y contiene herramientas suficientes— sino de su **implementación operativa y de la conducta de las entidades financieras**. La opacidad jurídica identificada es, por tanto, un fenómeno práctico, no estructural, que se manifiesta en la experiencia cotidiana del usuario financiero del NEA.

El trabajo demuestra que la protección del consumidor financiero requiere fortalecer la articulación entre organismos, mejorar los mecanismos de respuesta inmediata, consolidar la trazabilidad operativa, reforzar la educación financiera y avanzar hacia protocolos uniformes

de atención. Las propuestas desarrolladas —incluyendo la matriz de implementación territorial— se alinean con las tendencias normativas proyectadas y con los estándares internacionales de tutela reforzada.

En definitiva, la tesis evidencia que la brecha entre tutela formal y tutela efectiva constituye el principal desafío para la protección del usuario financiero en el NEA. Superarla exige una combinación de **responsabilidad activa del proveedor, coordinación institucional, modernización operativa y presencia territorial efectiva**, para que los derechos reconocidos en la norma se traduzcan en protección concreta.

Bibliografía

- Abellenda, C. A. (1984). *Teoría general del contrato*. (Nueva Etapa, Ed.).
- Abellenda, M. (2021). Contratos bancarios y protección del consumidor. *Revista de Derecho Comercial, Del Consumidor y de La Empresa*.
- Alterini A. (1998). *Contratos civiles, comerciales, de consumo. Teoría General*. (Abeledo Perrot, Ed.).
- Altmark, R., & Molina Quiroga, E. (2012). *Altmark, R., & MTratado de Derecho Informático. Comercio Electrónico y contratos telemáticos: Vol. Tomo II* (La Ley, Ed.).
- Aparicio, J. (2023). *Contratos. Parte general.: Vol. Tomo 2* (J. L. D. E. Hammurabi, Ed.; 3ra.Edic.actualizada).
- argentina.gob.ar/economia. (2024). *Protección al consumidor e información útil*.
<https://www.argentina.gob.ar/economia/inclusion-financiera/proteccion-al-consumidor-e-informacion-util>
- Barocelli S., & Danuzzo, M. (2021). *Derecho del consumidor* (La Ley, Ed.).
- Barocelli S., & Danuzzo R. (2019). *La problemática de los consumidores hipervulnerables en el derecho del consumidor argentino. A propósito del Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor, en Derecho de Daños y Contratos, Desafíos frente a las problemáticas del siglo XXI*.
- Bueres A.J. (2015). *Código Civil y comercial de la Nación. Analizado, comparado y concordado. Artículos 1-1429* (Hammurabi. José Luis Depalma Editor, Ed.; Vol. 1).
- Condomí, A. (2017). *Configuración del daño punitivo en el derecho del consumo en Argentina*. SAJJ. Sistema Argentino de Información Jurídica. <https://www.saij.gob.ar/>
- Dworkin, R. (1999). *Taking rights seriously* (Harvard University Press, Ed.).
- Faliero, C. (2020). *Manual de Derecho del Consumidor* (Abeledo Perrot, Ed.).
- Faliero, J. C. (2020). Los smart contracts y los desafíos que representan para el consentimiento informado del e-consumer. In *Derecho Privado y Solidaridad en Sudamérica – VIII Agendas de Derecho Civil Constitucional*.
- Frustagli, M. (2015). Artículo 1106. In R. Lorenzetti (Ed.), *Código Civil y Comercial de la Nación comentado: Vol. VIII*. Rubinzal-Culzoni.
- Garrido, R. F., Zago, J. A., & Garrido Cordobera, L. M. (2010). *Contratos civiles y comerciales. Parte General: Vol. Tomo I* (J. L. D. E. Hammurabi, Ed.).
- Gelli, M. A. (2015). *Constitución de la Nación Argentina. Comentada y concordada.: Vol. Tomo I* (La Ley, Ed.; 4ta. Edic.Ampliada).
- Gherzi, C., Weingarten, C., & Lovece, G. (2020). *Derechos de los Consumidores y Empresas en las Relaciones con las Entidades Bancarias* (ERREIUS, Ed.; 1aa.ed.).

- Gherzi C., Weingarten C., & Lovece G. (2020). Parte 1. Derechos de los consumidores en las relaciones con las entidades bancarias. In Erreius (Ed.), *Derechos de los Consumidores y Empresas en las Relaciones con las Entidades Bancarias* (1a.ed.).
<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm#22>
- Grover Dorado J. (2016). Los contratos electrónicos de consumo en el Derecho Argentino. *SAIJ. Sistema Argentino de Información Jurídica*. <https://www.saij.gob.ar/john-grover-dorado-contratos-electronicos-consumo-derecho-argentino-dacf160582-2016-10-26/123456789-0abc-defg2850-61fcanirtcod?&o=0&f=Total%7CFecha/2016/10%7CEstado%20de%20Vigencia%5B5%2C1%5D%7CTema/#>
- Grupo Mercado Común del MERCOSUR. (2011). *Resolución N° 34/11: Principios fundamentales en materia de defensa del consumidor*. Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ).
- Hernández, C., & Frustagli, S. (2005). *Las exigencias de seguridad en las relaciones de consumo*. SAIJ. Sistema Argentino de Información Jurídica. <https://www.saij.gob.ar/>
- Herrera, M., Caramelo, G., Picasso, S., Argentino, S., & Jurídica, I. (2022). *Libro Tercero-Artículos 724 a 1250 Código Civil y Comercial de la Nación Comentado Edición actualizada 2022* (SAIJ INFOJUS. Sistema Argentino de Información Jurídica. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Argentina, Ed.; 2da.Edición). Libro digital, PDF. <https://www.saij.gob.ar/>
- Jayme E. (1995). Identité culturelle et droit international privé. *Recueil Des Cours de La Académie de Droit International de La Haye*. Editorial Martinus Nijhoff Publishers, 251.
- Leiva Fernández L. (2017). *Tratado de los Contratos. Parte General: Vol. Tomo II* (La Ley, Ed.).
- López Alfonsín, M. (2013). *El derecho de consumo, Corte Suprema de Justicia de la Nación, Máximos Precedentes. Director Manilli: Vol. Tomo III* (La Ley, Ed.).
- Lorenzetti, R. (Dir.). (2015). *Código Civil y Comercial de la Nación comentado. Arts.1280 a 1613: Vol. Tomo VII* (Rubinzal Culzoni, Ed.).
- Lorenzetti, R. L. (2015a). *Código Civil y Comercial de la Nación. Comentado. Arts.875 a 1020.: Vol. Tomo 5* (Rubinzal - Culzoni Editores, Ed.; 1ra.Edic.).
- Lorenzetti, R. L. (2015b). *Código Civil y Comercial de la Nación. Comentado. Arts.1021 a 1279: Vol. Tomo 6* (Rubinzal - Culzoni Editores, Ed.).
- Lorenzetti, R. L. (2015c). *Código Civil y Comercial de la Nación. Comentado. Arts.1280 a 1613: Vol. Tomo 7* (Rubinzal-Culzoni, Ed.; 1ra.Edic.).
- Lorenzetti, R. L. (2019). *Consumidores* (Rubinzal-Culzoni Editores., Ed.).
- Lorenzetti R.L. (2016). *Fundamentos de Derecho Privado, Código Civil y Comercial de la Nación Argentina* (La Ley, Ed.).
- Lowenrosen, F. (2010). "Hacia una efectiva igualdad en las relaciones de consumo". *Premio Formación Judicial 2010. Edición Bicentenario, Organizado Por El Centro de Formación Judicial y El Consejo de La Magistratura de La Ciudad Autónoma de Buenos Aires*.
- Masferrer L. (2007). *Contratos bancarios y financieros* (La Ley, Ed.).

- Mendieta, E. (2017). La función preventiva de los daños punitivos en las relaciones de consumo. *Jornadas de Derecho Civil, UNLP*.
- Messineo F. (1952). *Doctrina general del contrato. Traducción de Fontanarrosa R., Melendo S., Volterra M. Notas del derecho argentino Neppi V.* (Ediciones Jurídicas Europa-América, Ed.).
- Mosset Iturraspe, J. (1988). *Contratos* (Ediar, Ed.).
- Mosset Iturraspe, J. (1999). *Contratos. Parte general.* (Rubinzal Culzoni, Ed.; Vol. 1).
- Nicolau N. (2012). Los fallos ejemplificadores y su influencia de mayor eficacia de las normas protectorias de consumidores. *Revista de Derecho Privado y Comunitario. Eficacia de Los Derechos de Los Consumidores. Rubinzal Culzoni Editores, 1.*
- Ortiz S. (2006). *Contratos bancarios* (Astrea, Ed.).
- Pizarro R., & Vallespinos C. (2019). *Manual De Obligaciones: Vol. Tomo I* (Rubinzal Culzoni Editores, Ed.).
- Planiol M., Riperrt G., & Esmein P. (1945). *Tratado práctico de derecho civil francés. Obligaciones.: Vol. T.VII* (Cultural. La Habana, Ed.; Díaz Cruz M. con colaboración de Le Riverend Brusone E., Trans.).
- Rivera J.C., & Medina G. (2015). *Código Civil y Comercial de la Nación comentado. Artículos 1251 a 1762: Vol. Tomo IV* (La Ley, Ed.; 1ra.Edic.2da.Reimpr.).
- Ruchinsky, V. (2021). La responsabilidad civil en un contrato electrónico celebrado después de una ciberestafa, recae sobre la entidad que implementó dicho mecanismo. *XVII JORNADAS Y VII INTERNACIONAL DE COMUNICACIONES CIENTÍFICAS DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS-UNNE*. <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/51278>
- Ruchinsky, V. (2023). Responsabilidad civil en los contratos celebrados electrónicamente. *XXVI Jornadas de Ciencia y Tecnología e La Universidad Nacional de Formosa, Año 26 N° 26, 237–239*. <https://drive.google.com/drive/folders/16MIYWdRZ2e6XdGm72Y8vd-Ng3FE5Wwln>
- Rusconi, D. (2013). *Actualidad de la doctrina de la SCBA Derecho de consumidores y usuarios*. Jusitica Colectiva. Publicado En La Ley, Revista «MÁXIMOS PRECEDENTES – SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE BUENOS AIRES. <https://justiciacolectiva.org.ar/actualidad-de-la-doctrina-de-la-scba-derecho-de-consumidores-y-usuarios/>
- SAIJ. Sistema Argentino de Información Jurídica. (2023). *Dossier: Defensa del Consumidor Selección de Jurisprudencia y Doctrina*.
- Sánchez Mariño, G., Piazza Labat de Leiva, A., Alvez, C., Company, J., San Lorenzo, F., Galera, C., Martínez, P., & Acevedo Gómez, N. (2020). *Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación. Parte General: Vol. Tomo 1* (MAVE Editora, Ed.; 1ra.Ed.).
- Stiglitz, J. E. (2002). *El malestar en la globalización* (Editorial Taurus., Ed.).
- Tambussi C. (2023). *Relación de consumo. Doctrina. Selección y Análisis de fallos. Contratos. Daños. Procedimiento. Modelos de escritos* (Hamurabi. José Luis Depalma Editor, Ed.; 1ra.Edic., Vol. 4).
- Tambussi C., & Polito M. (2023). *Comercio Electrónico y Defensa del Consumidor Bancario* (Llanes Ediciones, Ed.).

Tanus, G. (2019). *Contratación electrónica y protección del consumidor* (Rubinzal-Culzoni, Ed.).

UNCTAD. (2016). *CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO
NACIONES UNIDAS DIRECTRICES PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.*

Varizat A. (2012). Principios y normas implícitas en el derecho de daños: problemas de actualidad.
Revista de Responsabilidad y Seguros, 115.

Videla Escalada. (1968). *Contratos por adhesión, en Estudios de Derecho Civil en homenaje a Héctor Lafaille.*

Wajntraub J. (2010). *Ley de Defensa del Consumidor, Ley 24.240* (Rubinzal Culzoni Editores, Ed.).

Zentner, D., Lovece, G., & Weingarten, C. . (2020). *El nuevo principio de confianza en el Código Civil y Comercial.* <https://www.youtube.com/watch?v=peQrp6JztxE>.