

**Facultad de Derecho
y Ciencias Sociales y Políticas
UNNE**

XVIII Jornadas de Comunicaciones Científicas

2022

Corrientes - Argentina





Dirección General

Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas – UNNE
Dr. Mario R. Villegas

Dirección Editorial

Secretaría de Ciencia y Transferencia
Dra. Lorena Gallardo

Coordinación editorial y compilación

Dra. Lorena Gallardo
Esp. Martín M. Chalup

Asistentes – Colaboradores

Lic. Agustina M. Bergadá
Abg. M. Benjamin Gamarra,
Mg. María Belén Mattos Castañeda
Abg. Lucía M. Sbardella

Fotografías

Nicolás Gómez

Edición

Secretaría de Ciencia y Transferencia
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas
Universidad Nacional del Nordeste
Salta 459 · C.P. 3400
Corrientes · Argentina

Comisión Evaluadora

Dr. Agustín Carlevaro
Dr. Daniel Denmon
Esp. Elena Di Nubila
Dr. Hernan Grbavac
Dra. Lorena Gallardo
Abg. M. Benjamin Gamarra
Dr. Mauricio Goldfarb

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas UNNE

XVIII Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas - UNNE / compilación de Lorena Gallardo; Martín Miguel Chalup; coordinación general de Lorena Gallardo. - 1a edición especial - Corrientes: Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2022.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-3619-82-3

1. Derecho Ambiental. 2. Derecho Administrativo. 3. Derecho. I. Gallardo, Lorena, comp. II. Chalup, Martín Miguel, comp.
CDD 340.07

BILLETERA VIRTUAL, INCAPACES Y PERSONAS VULNERABLES

Galeano, Mercedes de los A.

mercedesgaleano072@gmail.com

RESUMEN

El consumidor encuentra vulnerado el derecho a la propiedad de su dinero cuando las entidades financieras que ponen a su disposición una billetera virtual por medios electrónicos realizan operaciones sin el consentimiento expreso del consumidor como el caso del débito automático. ¿Qué ocurre cuando una persona transita por una enfermedad mental y realiza operatorias en el banco a través de la billetera virtual? ¿La protección de la persona incapaz, de la persona vulnerable y del consumidor frente a la billetera virtual solo tiene eficacia y aplicabilidad cuando se lleva el caso particular a sede judicial?

PALABRAS CLAVE

Consumidor vulnerable

INTRODUCCIÓN

Las entidades bancarias o financieras no protegen al consumidor por su naturaleza de persona humana. La Ley N° 24.240 en su art. 5 brinda una protección legal. El CCCN en su art. 1097 de manera imperativa expresa que la dignidad de la persona DEBE ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos; en el art. 1106 regula sobre la utilización de medios electrónicos: “siempre que en éste Código o leyes especiales se exija que el contrato conste por escrito, este requisito se debe entender satisfecho si el contrato con el consumidor o usuario contiene un soporte electrónico u otra tecnología similar”. El art. 1106 del CCCN y el art. 5 de la Ley N° 24.240 plantean un debate sobre ésta protección. El problema surge cuando el incapaz, la persona vulnerable, el ser humano que transita por una enfermedad mental, o por la pérdida de memoria en la vejez, utilizan plataformas electrónicas para realizar contratos de consumo a distancia y operan con billetera virtual. Si en un determinado caso concreto la disposición que hace el banco o la entidad financiera de ofertar el servicio de billetera virtual a una persona que no tiene el grado de madurez suficiente o su voluntad está viciada por dolo, lesión o fraude y sufre perjuicio directo sobre su persona y patrimonio, el banco tenía conocimiento y no dictó una normativa interna para proteger a ése sujeto, quien tendrá que demandar por la interpretación de la norma más favorable al consumidor en sede judicial y reclamar una indemnización integral, y asimismo solicitar al juez que ordene la prohibición del uso de medios electrónicos en el contrato y la voluntad se exprese por formato papel con copia para el consumidor en un caso particular.

MÉTODOS

La investigación se desarrolló a partir de un caso particular en el que una persona consultó ante la vulneración de sus derechos como consumidor por parte de una entidad bancaria ante el uso de una billetera electrónica. Se analizaron las condiciones contractuales y las normativas bancarias para determinar la protección del consumidor en el caso concreto.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Directorio del BCRA dispuso en una de las medidas que las entidades financieras y los PSP que presten el servicio de billetera digital deberán inscribirse en el Registro de Billeteras Digitales Interoperables y obtener la certificación para brindar el servicio. El BCRA definió al servicio de “billetera digital”, también conocido como “billetera electrónica” o “billetera virtual”, como el servicio ofrecido por una entidad financiera o PSP a través de una aplicación en un dispositivo móvil o en un navegador web que debe permitir, entre otras transacciones, efectuar pagos con transferencia (PCT) y/o con otros instrumentos de pago, tales como tarjetas de débito, de crédito, de compra o prepagas. Las cuentas a la vista o de pago que

sean debitadas para los PCT y los restantes instrumentos de pago pueden ser provistos o emitidos por la misma entidad financiera o proveedor de servicios de pago que ofrece cuentas de pago (PSPCP) que brinda el servicio de billetera digital; y/o por otras entidades financieras y/o PSP, cuando el proveedor del servicio de billetera digital solo cumple la función de iniciación. Las entidades financieras y los PSP que presten el servicio de billetera digital deberán arbitrar mecanismos para detectar actividades sospechosas o inusuales de las personas usuarias tendientes a mitigar el riesgo de fraude.

Una persona que sufre una disminución en su capacidad cognitiva es hipervulnerable y la finalidad del Derecho es ASISTIR a través de los órganos del Estado dispuestos a la comunidad en general y a la persona en su individualidad. Aplicado a un caso particular que se lleva a resolver en sede judicial, podría tener resolución en primera instancia y hacer efectivo la protección a la persona por su sola naturaleza de ser. Llegar al tratamiento del caso por un alto tribunal cuando el perjuicio se agrava en la extensión del tiempo también lo responsabiliza a un sistema judicial.

La discusión parte del art. 1106 del CCCN “utilización de medios electrónicos: siempre que en éste Código o en leyes especiales se exija que el contrato conste por escrito, este requisito se debe entender satisfecho si el contrato con el consumidor o usuario contiene un soporte electrónico u otra tecnología similar”. A la luz de la interpretación de la norma no se contempló a la persona vulnerable e hipervulnerable, a quien se ofrece un servicio o producto como la billetera virtual se obliga a tener por aceptado la prestación cuando dice “se debe tener satisfecho” lo que contradice el principio de autonomía de la voluntad.

Bancos en protesta: como ha sucedido ya con otros tipos de fintech, aquellas que ofrecen billeteras virtuales por fuera del circuito bancario han generado cierto revuelo. Desde hace ya tiempo, los bancos han reclamado que se nivelen las condiciones para todo prestador de servicios financieros, ya que las plataformas financieras virtuales no aplican retenciones impositivas. En este sentido, la AFIP ya había anunciado medidas que afectan a los mayores prestadores de este tipo de servicios que operan en el país, como Mercado Pago, Todo Pago, Rapipago, etc.

Asimismo, sin perjuicio de las facultades propias del BCRA, se propone que el seguimiento de la implementación, el monitoreo de los aspectos técnicos y organizativos de las medidas se realice mediante reuniones regulares en el ámbito de la Comisión Interbancaria para los Medios de Pago de la República Argentina (CIMPRA).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución Nacional

Código Civil y Comercial de la Nación

Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240

Dolores Garcia. (2010). *Revista Econo. FCE. UNLP*, (19).

FILIACIÓN

AUTOR 1: Docente investigador - PEI-FD 2020/013