

**XIX Jornadas de  
Comunicaciones  
Científicas de la Facultad  
de Derecho y Ciencias  
Sociales y Políticas**

**UNNE**

**2023**

*En homenaje a la Dra. Hilda Zulema Zárate*

Corrientes - Argentina

XIX Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas: UNNE / Silvia Alegre... [et al.]; compilación de Martín Chalup; Lucía Sbardella; dirigido por Mario R. Villegas. - 1a ed. compendiada. - Corrientes:

Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2023.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online  
ISBN 978-987-3619-94-6

1. Derecho. I. Alegre, Silvia. II. Chalup, Martín, comp. III. Sbardella, Lucía, comp. IV. Villegas, Mario R., dir.  
CDD 340.072

# LOS SUJETOS VULNERABLES EN LOS TIEMPOS ACTUALES. LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y LAS BILLETERAS VIRTUALES

Claps, Sergio L.; Burgoa, Romina A.

*sergioclaps@hotmail.com*

## RESUMEN

El presente informe tiene como eje central el trabajo de investigación que hemos emprendido desde la pandemia. Para ello trabajamos con diferentes fallos tanto de la Justicia de Corrientes, como del Chaco a los fines de buscar puntos en común entre ambos, de igual manera analizar cada contexto en particular y las diferentes soluciones que la justicia ha brindado a los justiciables, específicamente aquí nos detendremos en las contrataciones electrónicas, la influencia de ella en la pandemia, el rol de los bancos y las billeteras virtuales. Pretendemos desde esta investigación profundizar en las causas y soluciones que las partes contratantes tendrán que brindar a la problemática en cuestión.

## PALABRAS CLAVES

Hipervulnerables, Actualidad, Pandemia.

## INTRODUCCIÓN

En anteriores trabajos mencionamos que han nacido con la pandemia nuevos sujetos vulnerables ante un escenario jurídico bastante complejo. Aquí presentamos algunos de esos sujetos vulnerables.

La pandemia por COVID-19 y el “aislamiento social, preventivo y obligatorio” (ASPO) suscitaron una profunda transformación en la sociedad y en sus individuos, induciendo a una digitalización forzada en diversos ámbitos, ya sean públicos, privados, educativos, sociales, comerciales, industriales y por supuesto que el sector financiero no fue la excepción.

Este proceso de digitalización no surgió con la pandemia, sino que se fue gestando progresivamente durante las últimas tres décadas, producto del nacimiento e innovación de las tecnologías de la información y comunicación (TICs). No obstante, el aislamiento social, preventivo y obligatorio profundizó y precipitó esta transformación, de ahí que nos referimos a este proceso como una digitalización forzada, ya que fue el contexto sanitario el que

acelero este cambio de paradigma de forma abrupta.

Según informes globales de mediados del año 2021, el 59,5 % de la población mundial tiene acceso a internet, el 66,6% utiliza teléfonos móviles con acceso a internet, el 53,6% usa redes sociales y el 37% ha realizado operaciones de comercio electrónico.

Las transformaciones que impuso la digitalización forzada impactaron directamente en la relación entre las y los consumidores y las entidades bancarias y/o financieras; evidenciada en cambios de hábitos por parte de los primeros y procesos de reestructuración e innovación por parte de los proveedores, imponiendo y exigiendo la necesidad de una especial protección de carácter normativo e institucional a fin de impedir abusos por parte de estos últimos.

En ese sentido, una de las exigencias más notables que trajo la pandemia fue el surgimiento de una gran cantidad de riesgos atinentes al uso del entorno virtual producto de un incremento exponencial del intercambio de bienes y servicios a

través de dicho entorno, el cual paralelamente con la adopción forzada de canales y pagos digitales, y el surgimiento de nuevos actores dentro del sistema financiero, desembocó en múltiples dificultades respecto de la relación entre las y los consumidores y los proveedores de servicios financieros, máxime –en la mayoría de los casos- frente a una deficiente respuesta y/o adecuación por parte de estos últimos, lo que propició que organizaciones criminales se beneficiaran de este contexto, dando surgimiento a una inmensa cantidad de nuevas modalidades delictivas, entre las cuales los consumidores hipervulnerables fueron su objetivo predilecto..

## MÉTODOS

Por otra parte, la digitalización forzada también derivó en un aumento de la brecha digital, referida a la distribución desigual en el acceso, en el uso, o en el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) entre los distintos sectores sociales, presentando un gran obstáculo para importantes sectores de la población de poco recursos, que dependían del acceso a Internet para recibir información sanitaria y/o de asistencia social, descargar contenidos educativos para resolver el asueto escolar, o bien, adquirir bienes de manera electrónica, lo que generó diversas dificultades en el vínculo entre aquellos consumidores que ostentaban mayores vulnerabilidades y los proveedores de servicios financieros, exacerbando significativamente su condición de vulnerabilidad frente a estos últimos. Es así, que una de las consecuencias más devastadoras de la pandemia fue la gran crisis económica que aquella generó.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Mayor conflictividad: El cambio de paradigma que impuso la pandemia del coronavirus modificó por completo nuestras formas de adquirir bienes y servicios. El hecho de transcurrir más tiempo en

nuestros hogares y estar más pendientes de las redes sociales, hizo que, con la tarjeta de crédito en la mano, compremos de manera virtual aquello que necesitábamos. Al mismo tiempo, el aumento significativo respecto a las operaciones de compra y venta de bienes y servicios a través de medios electrónicos, predominantemente mediante la utilización de tarjetas de crédito, débito y billeteras virtuales, impactó exponencialmente en las denuncias que formularon las y los consumidores en los distintos organismos de Defensa al Consumidor por incumplimiento y/o abusos por parte de los proveedores de servicios financieros y bancarios en la prestación de dichos servicios. Este aumento de la conflictividad obedece en gran parte a un ineficiente y anticuado sistema bancario que no supo adaptarse a las nuevas exigencias planteadas por la pandemia y la digitalización forzada, como así también, al ingreso de una gran cantidad de personas que, hasta ese entonces, no se encontraban bancarizadas. No obstante, es dable destacar que dicho aumento en la conflictividad no obedeció exclusivamente a incumplimiento y/o abusos por parte de los bancos, toda vez que en virtud del contexto de pandemia, ingresaron al sistema una gran cantidad de nuevos actores como lo son las distintas empresas que brindan el servicio de billetera digital, prestadores de servicios de cuenta y pago, etc., los cuales si bien son entidades que prestan servicios financieros, no son entidades bancarias tradicionales, y en muchos casos se encuentran en los márgenes del sistema protectorio del ordenamiento jurídico, siendo la respuesta del Banco Central de la República Argentina, como autoridad de control en torno a la reglamentación de la actividad de los proveedores de servicios bancarios/financieros, en ocasiones lenta e ineficaz.

Como observamos en los puntos anteriores, las transformaciones y los cambios que impulsó la digitalización

forzada impactaron directamente en la relación entre las y los consumidores y las entidades bancarias y/o financieras. Esto derivó en cambios de hábitos por parte de las y los consumidores, un aumento significativo de la conflictividad entre aquellos y los proveedores, la adaptación –en muchos casos deficiente– por parte de las entidades financieras a las exigencias coyunturales planteadas por la pandemia, y finalmente pero no menos importante, la necesidad de una especial protección de carácter normativo e institucional a fin de impedir abusos por parte de las entidades bancarias.

En ese sentido, la protección y defensa de las y los consumidores por los organismos de control estatales resulta ser una obligación ineludible, tanto por motivos de justicia como para un desarrollo sano y correcto de un sistema económico que tiene en el consumo una de sus columnas esenciales. La pandemia por COVID-19 expuso las deficiencias de un sistema bancario obsoleto, incapaz de brindar soluciones ágiles e integrales a los desafíos planteados por la digitalización forzada, la cual aumentó considerablemente la conflictividad entre las entidades bancarias/financieras y las/los consumidores, principalmente sobre los consumidores hipervulnerables, que debido a la falta o deficiente adaptación de los servicios bancarios/financieros a las nuevas plataformas digitales y entornos digitales, fueron sometidos a situaciones de extrema vulnerabilidad.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Galdós, J. M. (2020). *La tutela preventiva del coronavirus en el Código Civil y Comercial de la Nación*. Diario La Ley.
- Garrido Cordobera, L. M. R. (2012). *La protección del consumidor turista*. La Ley,
- Leiva Fernández, L. F. P. (2016). *Comentario a los artículos 957 a 1122. Código Civil y Comercial Comentado*, t. V,

- Alterini, Jorge H. (director), 2 ed. Actualizada. La Ley.
- Núñez, G.; Sanles, M. (2022). *La Protección de Consumidores en Tiempos de Crisis. Consumidores hipervulnerables, bancos y emergencia*.
- Sahián, J. H. (2020). *La Crisis del Coronavirus y el Derecho Argentino*. IJ Editores.

EJE TEMÁTICO DE LA COMUNICACIÓN  
Derechos Humanos / Sujetos Vulnerables

#### FILIACIÓN

AUTOR 1: Director/a - PEI-FD 2021/006  
AUTOR 2: Docente Investigador - PEI-FD 2021/006