

# JORNADAS DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y POSGRADO



# INEXPO

JORNADAS DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y POSGRADO

# 20 23

## RESÚMENES DE COMUNICACIONES

Secretaría de Investigación, Innovación y Desarrollo

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Nacional del Nordeste

## AUTORIDADES

**Esp. Lic. Moira Yanina Carrió**

Decana

---

**Dra. Ana Rosa Pratesi**

Vicedecana

---

**Lic. María Virginia Alisio**

Secretaria Académica

---

**Mgter. Gerardo Santos Oliveira**

Secretario de Posgrado

---

**Dra. Verónica María Laura Glibota Landriel**

Secretaria de Investigación, Innovación y Desarrollo

---

**Lic. Federico Martos**

Secretario de Extensión y Ejercicio Profesional

---

**Cra. María de los Ángeles Morales**

Secretaria Administrativa

---

**Sr. Hernán Gastón Romero**

Secretario de Planificación y Gestión Institucional

---

**Cr. Edgardo Daniel Reniero**

Secretario de Asuntos Estudiantiles

## **Libro de resúmenes de comunicaciones**

Jornadas de Investigación, Extensión y Posgrado  
**INEXPO, edición 2023**



**INEXPO**

INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y POSGRADO

**20  
23**

© Universidad Nacional del Nordeste

Facultad de Ciencias Económicas

Sede Central, Campus Resistencia

Av. Las Heras 727– Resistencia, Chaco - Argentina

**Página Web:** <https://www.eco.unne.edu.ar>

Primera edición digital, noviembre 2023

**Coordinación:** Secretaría de Investigación, Innovación y Desarrollo de la Facultad de Ciencias Económicas UNNE

**Diseño de carátula y edición:** D. G. Andrés Ponce

Libro de Resúmenes de Comunicaciones - Jornadas de Investigación, Extensión y Posgrado (INEXPO edición 2023) Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional del Nordeste, Resistencia, Chaco, Argentina © 2023 by Secretaría de Investigación, Innovación y Desarrollo FCE-UNNE is licensed under CC BY-NC 4.0



Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Ciencias Económicas.  
Secretaría de Investigación, Innovación y Desarrollo

Libro de resúmenes de comunicaciones de Jornadas de Investigación,  
Extensión y Posgrado: INEXPO, Edición 2023 / 1a ed. - Corrientes: Universidad  
Nacional del Nordeste. Facultad de Ciencias Económicas, 2023.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online  
ISBN 978-987-3619-95-3

1. Economía. 2. Administración de Empresas. 3. Derecho. I. Título.  
CDD 378.007



## **Análisis sobre la vulnerabilidad del derecho a la seguridad de los usuarios financieros por parte de proveedores de servicios de pago**

### **Proyecto de Investigación: PI21M002 “Proyección de los principios de “protección de los intereses económicos” y de “transparencia del mercado” como instrumentos para la efectiva tutela de los derechos de consumidores y usuarios en la Argentina”**

#### **Autor**

Candia, Miguel Angel  
[miquel1709can@gmail.com](mailto:miquel1709can@gmail.com)

Verónica M. L. Glibota Landriel (Dirección)

#### **Palabras clave**

Usuario servicios financieros, créditos para el consumo, medios de seguridad digital, protección de consumidores

#### **Resumen**

El contexto del auge de las tecnologías digitales emergentes, e industrias que se desarrollan con los mismos, genera la necesidad de estudiar y analizar las relaciones contractuales entre usuarios, proveedores, lo que constituyen relaciones de consumo. Por ello, este trabajo aborda en específico a las fintech (empresas de base tecnológica que prestan servicios financieros), que actúan como proveedores de servicios de provisión de pagos, y en particular, las situaciones donde se vulnera el derecho de seguridad y trato digno del consumidor, consagrado en el orden jurídico argentino.

#### **Objetivos**

**A) General:** Analizar las situaciones de abusividad comercial que afectan a consumidores y usuarios de servicios financieros prestados por empresas Fintech, en las provincias de Chaco y Corrientes, durante la postpandemia.

#### **B) Específicos:**

1- Analizar la normativa existente aplicable a las compañías financieras de base tecnológica, en Argentina.

2- Analizar la normativa aplicable en el ámbito del Derecho de Consumidor, en Argentina.

3- Identificar las principales situaciones de abusividad comercial derivadas de relaciones de consumo entre Fintech y usuarios financieros en la provincia de Chaco.

4- Identificar las principales situaciones de abusividad comercial derivadas de relaciones de consumo entre Fintech y usuarios financieros en la provincia de Corrientes.

5- Describir las principales causas de situaciones de abusividad comercial derivadas de relaciones de consumo entre empresas de Fintech y usuarios de servicios financieros identificadas en las provincias de Chaco y Corrientes.

### **Resultados/conclusiones**

El servicio que brindan las fintech que actúan como billeteras virtuales (categorizadas como “Proveedores de Servicios de Pago”), no solo se limita a una simple intermediación como soportes de pago virtual, sino que además permiten transferir fondos, pagar servicios, percibir dinero, operar con una tarjeta virtual de débito personal, adquirir cuota-partes de fondos comunes de inversión, poseer un CVU para operar y hasta gestionar préstamos personales o una línea de crédito, al igual que cualquier Entidad Bancaria autorizada por el BCRA. Como tal, deben cumplir con toda la normativa respecto a la protección de los intereses económicos de los usuarios financieros, tomando todas las medidas necesarias a los fines de proteger y asegurar el resguardo de los fondos que son depositados por los usuarios.

Resulta propio de esta vertical del mercado informático-financiero, que el riesgo inherente de sus operaciones esté dado por el avance mismo de las tecnologías, generando una hipervulnerabilidad en los usuarios. Por esto, es que la provisión del servicio de estas empresas intermediarias debe ajustarse a mecanismos de seguridad, basados en:

- la utilización de Inteligencia Artificial, a los fines de detectar y analizar el comportamiento de consumo de los usuarios del servicio financiero, o bien;
- sistemas de alertas tempranas, en donde ante cada operación el usuario reciba una confirmación en sus dispositivos móviles, ya sea por mail, mensajes de texto, llamado telefónico, o;
- efectuar una verificación de la identidad del usuario registrado, reteniendo transferencias por plazos de tiempos cortos a los fines

de prevenir fraudes y futuros daños, entre otras acciones de prevención.

Situaciones como las denominadas *phishing* (pesca de datos personales), tienen su origen en las escasas medidas de seguridad que toman las plataformas, que, frente al hecho consumado del engaño, la estafa y la vulneración de los mecanismos utilizados, se niegan a solucionar y afrontar las pérdidas, dejando al cliente en situaciones que rayan la insolvencia y con un cúmulo de cuotas, intereses y sanciones por afrontar, sin causa ni negocio base real.

En varias de ellas, la jurisprudencia se ha pronunciado imponiendo a la empresa el pago de los perjuicios sufridos, más allá de las propias condiciones del negocio.

Los Proveedores de servicio de pago, tienen la obligación no solo de informar preventivamente a sus clientes en materia de ciberseguridad, sino que el deber de seguridad es independiente a que estas hayan o no advertido e informado a los usuarios sobre estas modalidades delictivas, es decir que el deber de advertencia y de información no desplaza al deber de seguridad.

La Comunicación “A” 7156 dispone al respecto que: “Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en toda relación de consumo, a:

- **la protección de su seguridad e intereses económicos** (el resaltado nos pertenece);
- recibir información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso y visibilidad acerca de los productos y/o servicios que contraten -incluyendo sus términos y condiciones -, así como copia de los instrumentos que suscriban;
- la libertad de elección;
- condiciones de trato equitativo y digno.

Los sujetos obligados deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a tales servicios”.

Además, la Comunicación “A” 7319, incorpora como requisito técnico: “Para la autorización de un crédito preaprobado la entidad debe verificar fehacientemente la identidad de la persona usuaria de servicios financieros involucrada. Esta verificación debe hacerse mediante técnicas de identificación positiva, de acuerdo con la definición prevista en el glosario y requisitos técnicos operativos específicos. Asimismo, se deberá constatar previamente a través del resultado de proceso de monitoreo y control, como mínimo, que los puntos de contacto indicados por el usuario de servicio financiero no



hayan sido modificados recientemente. Una vez verificada la identidad de la persona usuaria, la entidad deberá comunicarle – a través de todos los puntos de contacto disponibles – que el crédito se encuentra aprobado y que, de no mediar objeciones, el monto será acreditado en su cuenta a partir de las 48 hs hábiles siguientes.”

En el fallo “Urquía, Nicolas Martin c/ Banco BBVA Argentina SA”, el demandante fue víctima de la maniobra fraudulenta a través de un e-mail que recibió el 14 de agosto del 2020, cuando delincuentes informáticos simulaban dirigirse desde el BBVA, con el mismo formato y apariencia que los correos reales que le llegan de la entidad bancaria real. De esa manera, el ciberdelincuente logró sustraer los datos bancarios e ingresar a su canal virtual de *home banking* para solicitar un préstamo personal, realizar transferencias y demás operaciones no consentidas por el damnificado.

El juez interviniente consideró que la relación jurídica entre las partes configura una relación de consumo. Citando: “Ello se agrava en el caso cuando el Banco pretende eximirse de responsabilidad alegando que el error que generó la consumación de la maniobra fraudulenta fue imputable al propio actor, sin hacerse cargo del incumplimiento al deber de seguridad, lo que evidencia aún más el menosprecio a los derechos del consumidor”. En definitiva, la conducta desplegada por la entidad demandada vulnera el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno, transgrede el principio de buena fe, al crear una situación de desinformación, desamparo y perturbación para con el cliente afectado”.

En ese aspecto, el juez evaluó que la demandada “actuó con notoria desidia, desatención y menosprecio a los reclamos efectuados por el actor, reuniendo ello el incumplimiento del art. 8 bis de la Ley de Derecho al Consumidor”.

## Bibliografía

Chomczyk, A., (2020) Reflexiones respecto de la regulación de la industria Fintech a partir del dictado de las comunicaciones “A” 6859 y “A” 6885 sobre los proveedores de servicios de pago. Thomson Reuters.

Farina, J. M. (2004) Defensa del Consumidor y del Usuario, 3º edición ampliada. Buenos Aires, Editorial Astrea.

Favier Dubois, “Fintech”: insuficiencia regulatoria en la protección de los consumidores y del crédito” editorial Errepar, 25-03-2022, consultado en:

<https://blog.errepar.com/fintech-insuficiencia-regulatoria-en-proteccion-de-consumidores-y-del-credito/>

Junyent Bas, F.; Garzino, M; Rodríguez Junyet, S. (2017) Cuestiones Claves de Derecho del Consumidor: A la Luz del Código Civil y Comercial. Ed. Advocatus

Lowenrosen, F. (2008) Derecho del Consumidor. Ed. Jurídicas, Buenos Aires.

Mora, S. J. (2019) Sistemas electrónicos de pago en general y sistemas de dinero electrónico en particular, en Fintech: aspectos legales, 1ª ed., vol. 1, Colección Derecho y Tecnología, Universidad de San Andrés.

“Urquía, Nicolas Martin c/ Banco BBVA Argentina SA”, EXPEDIENTE SAC: 10176944, consultado en: [https://www.google.com/search?q=%E2%80%9CUrqu%C3%ADa%2C+Nicolas+Martin+c%2F+Banco+BBVA+Argentina+SA%E2%80%9D&oq=%E2%80%9CUrqu%C3%ADa%2C+Nicolas+Martin+c%2F+Banco+BBVA+Argentina+SA%E2%80%9D&as\\_lcrp=EgZiaHJvbWUvBaqAEUUYOTIHCAEOIRigATIHCAIOIRigATIHCAMQIRigATIHCAQQIRigAdIBCDExODNqMGo3qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=%E2%80%9CUrqu%C3%ADa%2C+Nicolas+Martin+c%2F+Banco+BBVA+Argentina+SA%E2%80%9D&oq=%E2%80%9CUrqu%C3%ADa%2C+Nicolas+Martin+c%2F+Banco+BBVA+Argentina+SA%E2%80%9D&as_lcrp=EgZiaHJvbWUvBaqAEUUYOTIHCAEOIRigATIHCAIOIRigATIHCAMQIRigATIHCAQQIRigAdIBCDExODNqMGo3qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8)