

Título: El proveedor de servicios financieros digitales y el Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo para el Ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cuestiones a considerar en materia de probática electrónica

Autores: Bielli, Gastón E. - Ordoñez, Carlos J.

Publicado en: ADLA2021-5, 107

Cita Online: AR/DOC/1223/2021

Sumario: I. Introducción.— II. El proveedor de servicios financieros digitales.— III. Algunas breves consideraciones sobre la prueba del contrato según normativa BCRA.— IV. Implicancias del nuevo código en materia de probática electrónica.— V. Conclusiones.

(*)

(**)

I. Introducción

Con fecha 11/03/2021, la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires sancionó la ley 6407, cuyo anexo viene a integrar el nuevo Código Procesal de la Justicia en las relaciones de consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La normativa inmiscuida se encuentra revistada de una gran cantidad de disposiciones procesales que regirán los conflictos suscitados en relaciones de consumo.

En cuerpo normativo sienta un conjunto de reglas procedimentales de gran importancia para la tramitación de este tipo de procesos, más aún si tenemos en cuenta la acertada inclusión de preceptos regulatorios de aspectos rituales de suma actualidad (v.gr. prueba electrónica).

En el presente artículo, intentaremos dilucidar como interactúa el nuevo Código específicamente sobre aquellas relaciones generadas entre usuarios con las entidades prestadoras de servicios financieros digitales, a través de sus respectivas plataformas online, haciendo hincapié en ciertas disposiciones en particular.

II. El proveedor de servicios financieros digitales

La Ley de Defensa del Consumidor (24.240), conceptualiza al proveedor como la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios (art. 2°). Una definición similar encontramos en el Código Civil y Comercial de la Nación, incluyendo el uso o goce familiar o social de bienes y servicios (art. 1092, Cód. Civ. y Com.).

Como se vislumbra, la profesionalidad es un requisito que debe satisfacer la persona física o jurídica para poder ser catalogada como proveedor, sin que sea necesario que dicha actividad sea habitual, sino que también podrá ser ocasional, siempre y cuando cumpla con la exigencia de profesionalidad [\(1\)](#).

Rusconi explica que el concepto de proveedor se construye sobre la noción de profesionalidad, por lo que pueden darse casos de operaciones llevadas a cabo profesionalmente que no tengan una finalidad inmediata de rédito económico, no obstante, lo cual dichas situaciones también quedan encuadradas dentro del ámbito de la LDC. No deben equipararse las nociones de "actuación profesional" y de "ánimo lucrativo", y de esta última con la de "obtención de ganancias o renta". Esos conceptos no son sinónimos y resulta imprescindible solo el primero de ellos para definir al sujeto proveedor [\(2\)](#).

Muchas de estas actividades matizadas por la corporeidad y la interacción física con los consumidores y usuarios, paulatinamente fueron trasladando sus cimientos al ciberespacio, y a partir de ahí comenzaron a ofrecer una variada gama de bienes y servicios valiéndose de poderosas plataformas, capaces de llegar a cualquier lugar del mundo gracias a la masificación del uso de internet y de los artefactos tecnológicos conectados a la red.

Los proveedores, habidos de nuevos clientes, inteligentemente pusieron sus ojos en este escenario virtual, pues vivimos en un mundo conectado, vale decir, somos parte de la era digital o de lo que muchos llaman la cuarta revolución industrial, donde todo gira alrededor de las TIC. La tecnología y las comunicaciones tomaron el centro

de la escena, modificando las costumbres de las personas y expandiendo sus efectos sobre la manera en que estas se relacionan entre sí, con un gran impacto en el comercio de bienes y servicios.

Esta tendencia desde hace unos años viene en franco ascenso con el boom del comercio electrónico y ha tomado tamaños siderales con la propagación del coronavirus, que ha terminado de convencer a los escépticos de los enormes beneficios del uso de estas novedosas vías de interacción.

Mirando específicamente a la industria de los servicios financieros, vemos que este fenómeno no es muy distinto, todo lo contrario, participa de idénticas características y, además, el uso de la tecnología se ha convertido en una inmejorable herramienta para simplificar y democratizar el acceso a los servicios financieros, incluyendo a nuevos usuarios.

En efecto, los enormes volúmenes de información que maneja el sector incentivaron el desarrollo de poderosos sistemas informáticos a fin de lograr una gestión más eficiente de los recursos existentes, como así también para agilizar y modernizar diversos procesos de trabajo, con la finalidad de automatizar tareas, reducir los costos operacionales y aumentar la seguridad de las transacciones.

La accesibilidad y la simplificación de los trámites son las notas salientes de este cambio de paradigma en el ofrecimiento de servicios financieros, y que en gran medida fueron propiciados por el sector Fintech que les enseñó a todos los actores del mercado una mejor manera de llegar a los clientes, apoyándose en la tecnología como un aliado de excelencia para brindar un servicio diferente y sumamente atractivo para los consumidores electrónicos.

Asimismo, no podemos dejar de valorar que la posibilidad de acceder a grandes volúmenes de información genera una oportunidad única, tanto para la banca tradicional como para las empresas tecnológicas de servicios financieros (Fintech), para determinar en tiempo real la capacidad y disposición a pagar la deuda y para fortalecer los sistemas de reporte de crédito. Las fuentes de datos alternativos incluyen formas no tradicionales de recopilación y análisis, distintas de las convencionales del historial crediticio [\(3\)](#).

Vemos así que los servicios financieros prestados a través de medios digitales están generando una verdadera revolución disruptiva, abarcando una amplia gama de servicios y productos, accedidos y entregados a través de canales digitales, por ejemplo, pagos, crédito, ahorros, remesas y seguros, entre otros [\(4\)](#).

III. Algunas breves consideraciones sobre la prueba del contrato según normativa BCRA

Según explica el BCRA, en su sitio oficial se considera usuario de servicios financieros a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los productos y servicios ofrecidos por los bancos, compañías financieras y/o tarjetas de crédito, sin incorporarlos a su actividad comercial.

Esta definición brindada por la máxima autoridad bancaria del país es coincidente con las delimitaciones conceptuales efectuadas por el régimen de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros y centra el eje de la protección en los denominados "consumidores bancarios o de servicios financieros" [\(5\)](#).

Asimismo, resulta concordante con las previsiones de la Ley de Defensa del Consumidor, aunque se encuentran adaptados a las particularidades de los bienes y servicios ofrecidos por las entidades financieras u otros proveedores no financieros incluidos en tales previsiones.

Ahora bien, recorriendo las normas sobre "Protección de los Usuarios de Servicios Financieros" del Banco Central de la República Argentina, encontramos un tándem proteccionista que en su implementación práctica trae muchos beneficios probatorios para los consumidores y usuarios de servicios financieros digitales.

Si bien las diversas previsiones están encaminadas a engrosar el derecho de información que debe primar en ese tipo de relaciones (art. 4º, ley 24240), sucede que indirectamente generan una documentación y resguardo de muchos datos relevantes de los vínculos que se generan en las plataformas que operan estos servicios.

En efecto, el citado régimen prevé que cualquiera sea la modalidad utilizada (telefónica, por correspondencia, por medios electrónicos, promoción a través de terceros, etc.), se proporcionará o pondrá a disposición del usuario de servicios financieros un ejemplar del contrato con la firma autorizada del sujeto obligado, dentro de los diez [\(6\)](#)

días hábiles de realizada la contratación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último

De igual manera, se consagra que los sujetos obligados deberán entregar a los usuarios antes de su formalización un resumen del contrato en el que se sinteticen, en un lenguaje llano y coloquial, los términos y alcances de las principales cuestiones que rigen la contratación con el objetivo de que el usuario comprenda qué contrata, las cuentas y operaciones que son gratuitas, los costos y riesgos para el usuario asociado a la contratación, enfatizando las cláusulas más significativas para el usuario de acuerdo con las pautas allí fijadas (punto 2.3.1.4); y además copia íntegra de los instrumentos que suscriben al momento de solicitar productos o servicios financieros y habilitar, a través del servicio de banca por internet — home banking— o, en su defecto, a través de su sitio de Internet —sujeto al cumplimiento de procedimientos para el acceso y autenticación de los usuarios—, la consulta y descarga del contrato suscrito y de las ofertas o promociones especiales que se hubieran ofertado, pactado y que se encuentren vigentes para el usuario (punto 2.4.3).

Una previsión muy importante en materia probatoria impuesta por la máxima autoridad bancaria del país es la de asegurar que los términos de la contratación puedan ser leídos, descargados y guardados por el usuario de manera inalterable (punto 2.3.1.3).

El cumplimiento de esta previsión permite garantizar la integridad de la prueba, tan importante cuando hablamos de archivos de naturaleza electrónica y que muchas veces es utilizada como argumento para pretender un adelanto de la etapa probatoria prevista por el orden ritual.

Otro aspecto sumamente interesante, es que se deberán asentar en una base de datos única y centralizada todas las presentaciones (consultas o reclamos) recibidas de los usuarios de servicios financieros, independientemente del medio a través del cual fueron canalizadas y de la casa receptora [\(7\)](#).

Luego de este somero repaso de algunas previsiones del régimen de "Protección de los Usuarios de Servicios Financieros", podemos concluir que los usuarios de plataformas que ofrecen servicios financieros en la red, incluidos en el ámbito de aplicación de tales normas, se hayan en una inmejorable situación probatoria por cuanto gozan de una robusta protección que asegura que se registre y resguarde aspectos claves del vínculo entre las partes.

IV. Implicancias del nuevo código en materia de probática electrónica

Conforme lo esbozado ut supra, la sanción de la nueva normativa procesal viene a impactar de lleno en la contratación electrónica que se celebra entre los prestadores de servicios financieros digitales y sus respectivos usuarios consumidores.

A continuación, mencionaremos ciertas consideraciones que deberán observarse, a fin de litigar eficazmente, para el caso de originarse un marco conflictual.

IV.1. Sobre la prueba anticipada de registros informáticos

El art. 166 del Código establece: "Prueba anticipada. Los que sean o vayan a ser parte en un proceso de conocimiento y tuvieren motivos justificados para temer que la producción de sus pruebas pudiera resultar imposible o muy dificultosa en el período de prueba, podrán solicitar que se produzcan anticipadamente las siguientes: 1) declaración de algún testigo de muy avanzada edad, o que esté gravemente enfermo o próximo a ausentarse del país; 2) reconocimiento judicial o dictamen pericial para hacer constar la existencia de documentos, o el estado, calidad o condición de cosas o de lugares; 3) pedido de informes; 4) la exhibición, resguardo o secuestro de documentos concernientes al objeto de la pretensión".

Nos referiremos a los puntos 2, 3 y 4 que bien pueden tener alguna injerencia en materia de prueba electrónica sobre los registros informáticos existentes en los servidores de las entidades prestadoras de servicios financieros digitales.

En algunos supuestos, por estrategia procesal, los litigantes buscarán guarecerse en las formas procesales y en la atenta mirada del juez, para otorgarle mayor perdurabilidad, robustez, certeza y confiabilidad a fuentes probatorias de origen digital [\(8\)](#).

Ante lo cual emerge con fortaleza la figura de la prueba anticipada, que por sus características pueden cumplir un rol preponderante en la preservación de estas fuentes probatorias, aunque su uso abusivo o irrestricto puede dar lugar a desigualdades procesales e indefensión.

Bien podría suceder que el consumidor solicitara prueba anticipada sobre los registros existentes en poder de alguna empresa, ya sea la elaboración de un dictamen pericial para hacer constar la existencia de documentos, o el estado, calidad o condición de cosas o de lugares, o un pedido de informes, o bien, la exhibición, resguardo o secuestro de documentos concernientes al objeto de la pretensión.

Como se vislumbra, el objeto aquí perseguido, es preservar la prueba, vale decir, resguardar los registros informáticos cuya desaparición o adulteración se teme justificada.

Así hemos sostenido que, una vez guarecida la evidencia digital, no existen razones de peso para continuar con la producción de la prueba, sino hasta al momento procesal oportuno, con el debido contralor de la contraparte y el respeto de las solemnidades previstas al efecto [\(9\)](#).

Entonces, será necesario establecer, por parte de aquellos proveedores que hacen las veces prestadores de servicios financieros digitales, un mecanismo eficaz de resguardo de documentos electrónicos que posea una robusta integridad, como así también, perdurabilidad en el tiempo. Todo a fin de poder contar con el documento electrónico, en el caso de verificarse la existencia de un requerimiento judicial que lo solicite, como ser, una extracción forense que procure la generación de por parte del especialista informático designado en autos.

Sin embargo, los jueces tendrán que ser muy precavidos en la utilización de este instituto debido al escenario reglamentario que precede a los servicios financieros digitales, el cual dista de otras plataformas, como se expuso precedentemente.

IV.2. Sobre la carga de la prueba y el deber de colaboración

En primer lugar, el art. 171 establece lo siguiente: "Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba a la parte que afirme la existencia de un hecho controvertido o de un precepto jurídico que el tribunal no tenga el deber de conocer. Cada una de las partes tiene la carga de probar el presupuesto de hecho de la norma o normas que invocare como fundamento de su pretensión, defensa o excepción. Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

Pues bien, las construcciones teóricas con base en la carga de la prueba buscan dar respuestas, a través de reglas fijadas de antemano, a dos interrogantes procesales de peso: ¿Quién tiene interés o deber de probar? y, ¿cuáles son las consecuencias de la falta de prueba? [\(10\)](#).

Y como surge del articulado aludido, queda de relieve que quien alega la existencia de un hecho controvertido, sin importar el carácter de actor o demandado, tiene la carga de acreditar su existencia, siempre y cuando este sirva para corroborar los presupuestos de hecho previstos por las normas cuya aplicación al caso se pretende.

Obviamente que escapan a esta regla general, los hechos reconocidos o que no fueron negados, los hechos notorios o evidentes, y las presunciones legales (con ciertas salvedades).

Aclarado lo anterior, es necesario referirnos a la última parte del articulado, específicamente donde se menciona: "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

Analizaremos la órbita de la prueba documental.

Según se examina, aquí toma énfasis el deber de colaboración que recae sobre el proveedor, en proporcionar todos aquellos elementos probatorios que se encuentren bajo su poder, y que ayuden a dilucidar el marco conflictual suscitado.

Vibes, citado por Altmark y Molina Quiroga, señala que la distribución de las cargas probatorias puede llegar a presentar peculiaridades en el terreno digital. La gran cantidad de conocimientos técnicos que deben dominar quienes operan estos sistemas puede generar una notable desigualdad entre un litigante que no esta "ducho en el

quehacer virtual y otro que si lo esta". En este campo es fundamental flexibilizar el criterio relativo a la carga de la prueba, a fin de que el principio actor incumbit probatio sea más elástico y la carga de la prueba recaiga sobre quien mejor posicionado este para probar el hecho [\(11\)](#).

Y la jurisprudencia, en materia de compraventa efectuada por internet, ha dicho no basta con una mera negativa de la demandada para desestimar totalmente la autenticidad de los correos electrónicos acompañados por la actora, puesto que es la accionada quien está en mejores condiciones de probar que esos correos electrónicos no le pertenecen o que su contenido ha sido falseado, aportando el contenido verdadero del correo auténtico [\(12\)](#).

Dejando de lado las discusiones doctrinarias existentes sobre el deber de colaboración podemos sostener que, modo de resumen sobre este acápite, lo anterior recaería en que el proveedor que hace las veces de prestador de servicios financieros digitales, ante el caso de originarse un marco conflictual con un consumidor que haya, a modo de ejemplo, obtenido un préstamo en dinero por medio de sus plataformas, deba incorporar al proceso cierta prueba documental como el legajo electrónico del solicitante del crédito, el contrato propiamente dicho, los términos y condiciones de uso de la plataforma, las políticas de privacidad, políticas de cookies, entre mucha otra documentación que bien pueda ser necesaria para dilucidar el conflicto.

Y la cuestión no es menor, dado que el precepto citado (bajo la órbita de la prueba documental) debe analizarse en conjunto con el artículo 180 el cual establece lo siguiente: "Documento en poder de una de las partes. Si el documento se encontrare en poder de una de las partes, se le intima su presentación en el plazo que el/la juez/a determine. cuando por otros elementos de juicio resultare manifiestamente verosímil su existencia y contenido, la negativa a presentarlo constituye una presunción en su contra".

En efecto, el artículo señala que cuando la prueba que se ofrece es denunciada como obrante en poder de la contraria, se le intimará a esta su presentación en el plazo que el juez señale, y en el caso de que no se proceda a cumplir con esta manda, puede generarse una presunción en su contra, siempre que la ausencia de esta se condiga con las otras probanzas generadas por la contraparte [\(13\)](#).

Prestigiosa doctrina ha remarcado que el terreno de la prueba informática, por sus características, es proclive para que, en su ámbito, el juez pueda extraer inferencias presuncionales de las conductas procesales (indicios) que adopten las partes frente a la controversia [\(14\)](#).

Aquí se vislumbra el denominado indicio endoprocesal.

Pues bien, uno de los claros ejemplos que la ruptura de este deber de colaboración puede ocasionar, lo encontramos en la prueba documental en poder de la parte en donde la falta de exhibición o anejió del documento electrónico involucrado, pese a las intimaciones cursadas, puede ocasionar un resultado disvalioso.

Como se vislumbra, de la negativa infundada a presentar la prueba requerida, y del análisis de las demás probanzas elaboradas por la parte (el acompañamiento de capturas de pantalla, actas de constatación frente notario, documentos electrónicos, testigos, entre otros), se podrá generar una presunción más en contra de la incumplidora, que en mayor o menor medida incidirá en el decisorio final del juez. Obviamente que este comportamiento de la parte únicamente dará lugar a un indicio en su contra, que indefectiblemente deberá ser corroborado con los demás elementos de juicio existentes en la causa.

IV.3. Prueba pericial informática sobre plataformas pertenecientes a prestadores de servicios financieros digitales

El art. 200 del Código establece: "Es admisible la prueba pericial cuando la apreciación de los hechos controvertidos requiera conocimientos especiales en alguna ciencia, arte, industria o actividad técnica especializada. En todos los casos, se admitirá solamente cuando sea estrictamente necesaria".

Dentro de la materia bajo tratamiento, nos referiremos a la prueba pericial informática sobre plataformas pertenecientes a proveedores de servicios financieros digitales.

Dejando de lados los comentarios sobre la prueba pericial informática en el ámbito de la prueba anticipada vertidos con anterioridad, podemos sostener que esta prueba se configura cuando otros sujetos, que no son parte principal del litigio, y en virtud de tener amplios conocimientos en un algún ámbito científico o material específico, siendo, en este caso, el de la informática, son llamados por el juez a participar en el proceso judicial en

condición de expertos, para que, con su experiencia y conocimiento aclaren opinen o respondan acerca de cualquier circunstancia que haya sido puesta bajo su análisis, como por ejemplo, la forma de funcionamiento de un dispositivo o sistema electrónico [\(15\)](#).

Y ya la jurisprudencia ha establecido oportunamente que el medio probatorio eficaz para la acreditación de contenidos en Internet es la prueba pericial [\(16\)](#).

El objeto perseguido, se insiste, es que el juez pueda tener certidumbres técnicas acerca de las características de la prueba electrónica, y determinar si esta se corresponde con los postulados efectuados por las partes a lo largo del proceso, vale decir, si es apta para utilizarse en el pronunciamiento final y con qué grado de certeza.

Los peritos en informática son perfiles expertos que poseen la formación adecuada y que siguen una metodología científica en el momento de recabar y resguardar los datos que encuentran en su investigación. Cuentan con los conocimientos necesarios para interpretar las pruebas y presentar información relevante desde el punto de vista jurídico. Además, son capaces de brindar sus apreciaciones con objetividad e imparcialidad. Y en sus conclusiones utilizan un lenguaje legal y científico entendible para los que no se especializan en el campo de la informática [\(17\)](#).

Entonces, para el caso de originarse un marco conflictual sobre la contratación electrónica efectuado por el consumidor con la prestadora de servicios financieros digitales, indefectiblemente, el juzgador deberá apoyarse en el conocimiento de un especialista informático.

Y el perito deberá dictaminar sobre los puntos de pericia que le soliciten las partes en litigio, siendo que varios de ellos podrán recaer sobre la autoría e integridad de la fuente probatoria per se.

En primer lugar, hablaremos de la autoría, como la correspondencia entre el autor aparente y el autor real de un documento electrónico [\(18\)](#). El test de autoría busca desdeñar quien es el autor del documento electrónico, vale decir, de quien emana este, para así producir consecuencias legales de diverso tenor.

En el documento escrito, la autoría puede acreditarse mediante la firma manuscrita o el sello comercial; en el documento electrónico, se identifica el ordenador desde el que se envía, pero no quien es su remitente, existiendo mayor facilidad para suplantar la identidad del remitente [\(19\)](#). Por el contrario, el documento electrónico no habilita a una efectiva identificación de autoría per se. Solo nos proporcionara los datos del dispositivo donde se ha generado y remitido.

Para ello, serán de muchísima utilidad las distintas modalidades técnicas de seguridad que posea el instrumento para asociar a este a un usuario determinado, como así también los demás elementos de juicio que acompañen u ofrezcan las partes (tarea de complementación). En defecto o insuficiencia de los unos, serán necesarios los otros, pues esta es la directiva que emana del art. 319 del Cód. Civ. y Com.

En segundo lugar, el test de la integridad de la prueba electrónica persigue, por un lado, descartar o eventualmente restar eficacia probatoria, a aquellos documentos telemáticos que hayan sido objeto de modificaciones o adulteraciones, o que carezcan de aptitud para transmitir confianza técnica; y por otro, enaltecer aquellos instrumentos que, por diversas circunstancias, gocen o transmitan esta seguridad informática que en los hechos se traduce en un mayor poder convictivo.

Es aso que la mayor o menor confiabilidad del documento electrónico, va a estar dada por las medidas de seguridad que el mismo detente, y por las garantías que presente para resguardar la integridad del documento.

Cuestión de suma relevancia es la que refiere el art. 207 del Código al establecer lo siguiente: "Deber de colaboración. Si la actora hubiere ofrecido prueba pericial sobre bienes, documentos u otros elementos en poder del demandado, este, en oportunidad de contestar demanda, debe indicar con precisión: lugar, horario, persona para contactar, teléfono o correo electrónico de contacto, y poner a disposición de los elementos o documentos y demás detalles necesarios para la realización del peritaje, bajo apercibimiento de tenerlo por renuente a la práctica de la pericia y constituir presunción en su contra. La misma carga se impone a la parte actora en el supuesto que ofrezca prueba pericial la demandada, y el objeto de la pericia se encuentre en su poder, por lo que será a tales fines intimado de oficio por tres [\(20\)](#)días bajo idéntico apercibimiento".

Pues bien, aquí también se vislumbra la injerencia del deber de colaboración.

Esta vez sobre la faz de la prueba pericial, siendo que, en la mayoría de los casos, recaerá en cabeza de la empresa prestadora de servicios financieros digitales la carga de indicar con precisión ciertos datos que son mencionados como el lugar, horario, persona para contactar, teléfono o correo electrónico de contacto, y, así también, poner a disposición de los elementos o documentos y demás detalles necesarios para la realización del peritaje.

Y el incumplimiento de la carga conlleva una consecuencia procesal no menor: el tenerse por renuente a la prestadora sobre la práctica de la pericia constituyendo dicho acto una presunción en su contra. Sobre el particular, ya nos hemos referido a los indicios procesales supra, por lo que nos remitimos a lo esbozado.

V. Conclusiones

A través del presente análisis hemos intentado poner en relevancia las implicancias probatorias (específicamente dentro de la órbita electrónica) del nuevo Código Procesal de la Justicia en las relaciones de consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, realizando un paralelo con la situación que rodea a los proveedores de servicios financieros digitales.

Queda a la vista que la situación de los consumidores y usuarios de estos servicios es muy distinta que la de otras plataformas, debido al peso de las obligaciones introducidas por las normas sobre "Protección de los Usuarios de Servicios Financieros". A su vez, el poder de policía que ejerce el Banco Central de la República Argentina sobre estos organismos, garantiza el cumplimiento de estas previsiones ideas para reforzar la protección de la parte débil de la relación.

Esto sin dudas tiene influencia sobre la estrategia procesal que deberá trazarse sobre esta probática electrónica, la cual tendrá que ser acorde a la realidad de los usuarios de los servicios financieros digitales, sin perjuicio de las distintas variables que puede presentar cada caso en concreto.

Del lado del órgano jurisdiccional, el gran desafío viene dado por una correcta interpretación del contexto tecnológico y reglamentario que precede a estos servicios, a fin de no caer en erradas conclusiones.

(*) Abogado (UNLZ). Presidente del Instituto Argentino de Derecho Procesal Informático (IADPI). Miembro del Foro de Derecho Procesal Electrónico (FDPE). Secretario de la Comisión de Informática del Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires (ColProBA). Presidente de la Comisión de Derecho Informático del Colegio de Abogados de Lomas de Zamora. Docente universitario de grado y posgrado (UBA, UNLZ, Austral, entre otras). Maestrando en Derecho Procesal (UNR).

(**) Abogado (AUNMDP). Digita Consultores. Exfuncionario judicial. Doctorando en derecho (UNMDP). Vicepresidente del Instituto Argentino de Derecho Procesal Informático (IADPI). Miembro Académico del Foro de Derecho Procesal Electrónico (FDPE). Docente universitario de grado y posgrado (UADE, UNLZ, UCALP, entre otras), expositor en jornadas académicas en la materia.

(1) BIELLI, Gastón, E., ORDÓÑEZ, Carlos J., "Contratos electrónicos. Teoría general y cuestiones procesales", La Ley, Buenos Aires, 2020, t. II, p. 234.

(2) RUSCONI, Dante E. (Dir.), "Manual de Derecho del Consumidor", Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2015, pág. 213.

(3) FERNÁNDEZ DIEZ, M. C., FERNANDINI PUGA, M., PUIG GABARRÓ, P., MÉNDEZ, J. C., "Hacia la transformación digital de la banca pública de desarrollo en América Latina y el Caribe", Banco Interamericano de Desarrollo, 2020, CC-IGO 3.0 BY-NC-ND.

(4) Revisten ciertos beneficios como llegar a una audiencia más amplia de clientes sin explotar por la infraestructura existente, el aumento de la inclusión financiera, la reducción de costos para empresas y clientes, entre otros.

(5) Cabe aclarar que también quedan comprendidos quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos; como así también los deudores de créditos cedidos por las entidades financieras comprendidas en la Ley 21.526, independientemente de que hayan o no sido notificados fehacientemente de la transferencia de su obligación, así como los deudores de créditos adquiridos por entidades

financieras por cesión.

(6) ALTMARK, Daniel. R., MOLINA QUIROGA, Eduardo, "Tratado de Derecho Informático", La Ley, Buenos Aires, 2012, 1ª ed., t. I, p. 327.

(7) Las consultas y/o reclamos que deben ser asentados en el RCCR son aquellos que, para su respuesta al cliente, requieren del análisis de la documentación obrante en el sujeto obligado y/o del pedido de información y/o documentación a otros sujetos u organismos, de manera tal que no se puede dar la respuesta en forma inmediata. También deben ser asentados en el mencionado registro aquellos reclamos que representan una queja por presunto incumplimiento, prestación defectuosa o falta de prestación de un producto o servicio ofrecido por el sujeto obligado, aun cuando pueda dárseles respuesta en forma inmediata.

(8) BIELLI, Gastón, E., ORDÓÑEZ, Carlos J., "La prueba electrónica. Teoría y práctica", La Ley, Buenos Aires, 2019, p. 275.

(9) Ibidem, p. 285.

(10) Ibidem, p. 235.

(11) ALTMARK, Daniel. R., MOLINA QUIROGA, Eduardo, "Tratado de Derecho Informático", La Ley, Buenos Aires, 2012, 1ª ed., t. I, p. 327.

(12) Cám. Ape. de Circuito, Rosario- Santa Fe, "Prieto, Andrea Elisabet c/ Garbarino SAICEI s/ Daños y Perjuicios" (Expte. N° 48/2015), 15/03/18.

(13) BIELLI, Gastón, E., ORDÓÑEZ, Carlos J., "La prueba electrónica...", ob. cit., p. 200.

(14) QUADRI, Gabriel, H., "Prueba electrónica: medios en particular", en CAMPS, C. E. (dir.), "Tratado de Derecho Procesal Electrónico", AbeledoPerrot, Buenos Aires, 2015, t. II, p. 670.

(15) BIELLI, Gastón, E. — ORDÓÑEZ, Carlos J., "La prueba electrónica...", ob. cit., p. 285.

(16) CNCom., sala E, "Frega, Enrique v. Imbelloni, Marco Emilio s/ordinario", 6/12/2010.

(17) FRANCISCO, Mariano, D., "Cómo solicitar una pericia informática sin morir en el intento", Publicado en el suplemento Expediente electrónico de eDial.com Julio de 2019.

(18) CARNELUTTI, Francesco, "La prueba civil", Depalma, 1979, p. 405.

(19) CERVELLÓ GRANDE, J. M. y FERNÁNDEZ, I, "La prueba y el documento electrónico Derecho de Internet", Aranzandi. ElCano, 2000, p. 394.

(20) FERNÁNDEZ DIEZ, M. C., FERNANDINI PUGA, M., PUIG GABARRÓ, P., MÉNDEZ, J. C., "Hacia la transformación digital de la banca pública de desarrollo en América Latina y el Caribe", Banco Interamericano de Desarrollo, 2020, CC-IGO 3.0 BY-NC-ND.