

Régimen jurídico de los cargos y comisiones en los contratos bancarios celebrados con usuarios de servicios financieros

Legal framework of charges and commissions in banking contracts entered into with users of financial services

Gonzalo Oscar Pérez*

RESUMEN

En el presente trabajo se analiza el régimen jurídico aplicable a las comisiones y a los cargos que perciben las entidades financieras, en el marco de los contratos que celebran con usuarios de servicios financieros. Esto, a la luz de lo dispuesto en la comunicación emanada del Banco Central de la República Argentina (2023), *Protección de los usuarios de servicios financieros*.

PALABRAS CLAVE: Servicios financieros, contratos bancarios, cargos, comisiones, régimen jurídico.

ABSTRACT

The present work analyzes the legal framework applicable to the commissions and charges collected by financial institutions, within the framework of contracts they enter into with users of financial services. This in accordance with the provisions outlined in the Communication issued by the Central Bank of the Argentine Republic regarding the protection of users of financial services.

KEYWORDS: *Financial services, banking contracts, charges, commissions, legal framework.*

I. Introducción

* Abogado, Universidad del Salvador. Especialista en Derecho Administrativo, Universidad Católica Argentina. Profesor adjunto en la asignatura Derecho Comercial, Universidad del Salvador.

El propósito de este trabajo es analizar el régimen jurídico aplicable a las comisiones y cargos que perciben las entidades financieras en el marco de los contratos que celebran con usuarios de servicios financieros. Esto, a la luz de lo dispuesto en la comunicación emanada del Banco Central de la República Argentina (2023), *Protección de los usuarios de servicios financieros* (en adelante texto PUSF).

II. ¿Qué son los cargos y qué son las comisiones?

En mi opinión, los cargos y las comisiones son sumas de dinero que las entidades financieras perciben de los usuarios, con causa en la prestación de un servicio accesorio y/o conexo al objeto del contrato bancario celebrado. Por ejemplo, en el marco del contrato de tarjeta de crédito, cuyo objeto es la incorporación del usuario al sistema de tarjeta de crédito, es habitual que los bancos perciban comisiones por la renovación del plástico o cargos por el envío del resumen por medio postal o por la contratación de un seguro. Lo mismo sucede en los contratos de cuenta corriente bancaria, en cuyo marco las entidades financieras perciben comisiones por “mantenimiento de cuenta”, “entrega de chequeras”, entre otras.

Como puede advertirse, esas prestaciones (cargos y comisiones), por las cuales la entidad financiera percibe una suma de dinero del usuario, resultan accesorias o conexas con el objeto del contrato bancario celebrado.

III. Cargos y comisiones. Diferencias

El régimen aplicable a los cargos y comisiones se encuentra previsto en el punto 2.3.2 del texto PUSF, 2023, emanado del Banco Central de la República Argentina (en adelante, BCRA).

Si bien dicha normativa trata a los cargos y a las comisiones dentro del mismo título, existen diferencias sustanciales entre ellos. En efecto, las comisiones tienen causa en servicios que prestan directamente las entidades financieras al usuario y, en tal sentido, la retribución que por ellas se percibe puede exceder al costo de la prestación. Los cargos, en cambio, tienen causa en servicios que prestan terceros (vgr. seguros, servicio postal, etc.), en el marco de un contrato bancario determinado. El importe del cargo resulta de aquel monto que el banco paga al tercero (vgr. empresa de seguro, empresa encargada del envío postal), y que luego traslada al usuario, no admitiéndose, bajo ningún concepto, un incremento en aquella suma de dinero.

En esta inteligencia, el importe de los cargos que la entidad financiera perciba del usuario no puede ser superior a aquella cifra que el tercero prestador perciba de los particulares, sin intermediarios y en similares condiciones. En efecto, en el caso de los cargos, la retribución que la entidad financiera percibe del usuario no puede exceder al importe que aquella entidad pague al tercero prestador del servicio.

IV. Cargos y Comisiones. Aspectos comunes. Recaudos de legitimidad

En la normativa reglamentaria emanada del BCRA, 2023, se establece que todas las comisiones o cargos que las entidades financieras

perciban o pretendan percibir de los usuarios de servicios financieros (...) debe[n] tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico.

La aplicación de comisiones y/o cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario... (texto PUSF, 2023, punto 2.3.2.1)

De lo expuesto, se sigue que la legitimidad de la percepción de estas sumas de dinero se encuentra supeditada al cumplimiento de los siguientes recaudos:

a.- Prestación efectiva de un servicio

Los cargos y comisiones deben tener causa en la prestación efectiva de un servicio por parte de la entidad financiera al usuario de sus servicios. La inexistencia de prestación de un servicio obsta a la legitimidad del cargo y/o la comisión de que se trate.

El art. 1.388 del CCyCN refiere, en punto a ello, que **“en ningún caso pueden cargarse comisiones o costos por servicios no prestados efectivamente”** [el subrayado me pertenece]. En punto a ello, la jurisprudencia indicó que: “...La posibilidad de los bancos de cobrar cargos o adicionales se encuentra supeditada, por ende, no sólo a la existencia de un previo pacto, **sino al otorgamiento de algún servicio que sirva de contrapartida al cobro y lo justifique...**” (CNCom., Sala C, 02.08.2018, “Unión de Usuarios y Consumidores y otro c/Banco Industrial S.A.”, el subrayado me pertenece).

b.- Costo real para la entidad financiera

La prestación accesoria que da origen a los cargos y comisiones debe tener un costo real para la entidad financiera. Este costo debe ser efectivo, demostrable para el Banco, y no meramente hipotético y/o conjetural.

La eventual percepción de un cargo o comisión, que no representara un costo para el banco, obstaría a su legitimidad, al tiempo que conllevaría un enriquecimiento sin causa para dicha entidad, susceptible de ser encuadrado en los términos del art. 1.794 del CCyCN.

c.- Informes técnicos previos a su implementación

La decisión de aplicar un cargo o una comisión debe estar precedida de informes técnicos producidos por las áreas internas de la entidad financiera que sustenten tanto la decisión de disponer su aplicación cuanto el importe a percibir de los usuarios de servicios financieros.

Naturalmente que dichos informes pueden ser requeridos y analizados por el BCRA, en el marco de las facultades que le confieren los arts. 36 y 37 de la Ley 21.526. En nuestra opinión, los usuarios de servicios financieros y las asociaciones que los nuclean también cuentan con derecho para acceder gratuitamente a dichos informes técnicos; ello con fundamento en el deber de información que el art. 4 de la Ley 24.240 impone a las entidades financieras. Este estipula 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...”.

d.- Acuerdo previo con el usuario

El servicio que da origen al cobro del cargo y/o comisión debe haber sido: 1) solicitado por el usuario o 2) pactado entre el usuario y el Banco, o 3) autorizado de modo expreso por el usuario de servicios financieros.

Esta exigencia no es más que una aplicación lisa y llana del derecho a contratar, garantizado constitucionalmente, el cual comprende

- a) el derecho a decidir la celebración o no celebración de un contrato, o sea, a’) la libertad de contratar —aspecto positivo—, y a’’) la libertad de no contratar —aspecto negativo—; b) el derecho a elegir con quién contratar; c) el derecho

de regular el contenido del contrato, o sea los derechos y obligaciones de las partes —autonomía de la voluntad—. (Bidart Campos, 2000, p. 298)

La ilegitimidad de una comisión no pactada con el usuario de servicios financieros fue decretada en un señero precedente, dictado por la excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, en el cual una entidad bancaria percibió compulsivamente de sus clientes una suma de dinero originada en un “seguro por extracción forzada en cajero automático y/o extravío de tarjetas de débito Bapro Visa electrón”. En dicho precedente, se dispuso que:

Al respecto, cabe considerar que, aún asumiendo —como es de público y notorio— la cuota de riesgo que entraña la operatoria en cajeros automáticos, se encuentra dentro de la exclusiva órbita de discreción del banco el contratar un seguro a su cargo, **y no puede imponérsele la obligación de tomarlo sin grave menoscabo a la libertad de contratación, que entre sus diversas manifestaciones incluye, como es sabido, la de no vincularse** [el subrayado me pertenece]. El ‘deber de seguridad’ que, a juzgar por el tenor de las manifestaciones vertidas en el memorial aparece como el argumento esencial en procura de este aspecto del reclamo, no alcanza a justificar la contratación compulsiva... (CNCom., Sala C, 04.10.2005, “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ sumarísimo”, SAIJ: FA05983302)

Finalmente, receptando la jurisprudencia indicada, el Código Civil y Comercial de la Nación prevé, en su art. 1.388, que “sin perjuicio de las condiciones establecidas para los contratos bancarios en general, **ninguna suma puede ser exigida al consumidor si no se encuentra expresamente prevista en el contrato**” [el subrayado me pertenece].

En síntesis, la obligatoriedad de que las comisiones y cargos, para resultar legítimos, deban haber sido pactados entre la entidad financiera y el usuario no solo emerge de la normativa reglamentaria dictada por el BCRA, sino también de nuestra legislación de fondo.

e.- Monto

Tratándose de una comisión, su importe puede exceder el costo que su implementación insumió a la entidad financiera. No obstante ello, su valor debe resultar razonable, pues de lo contrario podría desnaturalizar la economía del contrato, de modo que se transformaría en una cláusula abusiva, y que, por lo tanto, resultaría judicialmente impugnabile.

En punto a ello, se ha entendido que la comisión, por el mantenimiento de cuenta en caja de ahorro, resulta ilegítima cuando su monto consume no solo la tasa de interés que ofrece la entidad financiera, sino también el capital depositado por el ahorrista. Ha dicho la jurisprudencia que:

La eventual existencia en los contratos de caja de ahorro, de cláusulas que impongan costos de mantenimiento de cuenta que por su valor, puedan consumir no sólo la tasa de interés que ofrece la entidad, sino también el capital depositado por el ahorrista, provoca la desnaturalización de la economía del contrato, desvirtúa la finalidad para la cual aquel ha sido concebido y afecta la capacidad de ahorro de los ciudadanos de indudable interés general (...) la comisión aprobada por dicha autoridad estatal puede ser implementada en su origen de modo lícito y luego, en un momento determinado del curso del íter contractual, devenir en abusiva a raíz de una modificación económica del cargo que produce la desnaturalización de las obligaciones recíprocas previstas en el

tipo contractual... (CSJN, 14.03.2017, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/Bank Boston N.A. s/sumarísimo”)

En el caso de los cargos, la entidad financiera no puede percibir por ellos un monto superior al costo derivado de su implementación, sino que solamente puede transferir al usuario el precio que pagó al tercero prestador del servicio (vgr. servicio postal, seguros, etc.).

En síntesis, a diferencia de lo que ocurre con las comisiones, la aplicación de cargos no puede originar un beneficio económico para la entidad financiera.

V. Incumplimientos. Obligación de reintegro. Acciones judiciales

La percepción, por las entidades financieras, de cargos o comisiones que no se ajusten a todos y cada uno de los recaudos mencionados en el apartado precedente las obliga a reintegrar lo percibido indebidamente de los usuarios dentro del plazo máximo de 10 días posteriores al reclamo formulado por este último (texto PUSF, 2023, punto 2.3.5.1).

Por otra parte, la restitución debe involucrar el capital adeudado más los intereses compensatorios computados desde la indebida percepción hasta el efectivo pago. Esto, aplicando una tasa de 1,5 veces la tasa promedio correspondiente a dicho período, con más aquellos gastos que resulten razonables realizados en el marco de la gestión de reintegro.

Por otro lado, el incumplimiento de la obligación de reintegro puede dar lugar a la promoción de acciones individuales a articularse por los usuarios de servicios financieros; o bien a acciones de carácter colectivo deducidas por Asociaciones de Consumidores, quienes podrían petitionar la restitución de las sumas de dinero

percibidas bajo aquellas circunstancias, con más sus intereses y la aplicación de un daño punitivo previsto por el art. 52 bis de la Ley 24.240.

La legitimación de dichas Asociaciones de Consumidores, para formular este tipo de reclamos, fue reconocida jurisprudencialmente, en tanto se ejercite la representación de derechos de incidencia colectiva previstos en el art. 14 inc. b) del CCyCN, “referentes a intereses individuales homogéneos” (CNCom., Sala C, 02.08.2018, “Unión de Usuarios y Consumidores y otro c/Banco Industrial S.A”). Según ha entendido la jurisprudencia, la legitimación procesal de estas entidades para promover acciones fundadas en la indebida percepción de cargos y comisiones bancarias requiere de los siguientes presupuestos de hecho:

1) Una misma conducta de la entidad financiera reprochada, consistente en la indebida percepción de un cargo o comisión, que hubiera sido invocada como hecho idóneo para lesionar a una pluralidad de individuos que, por la similitud de situaciones, son susceptibles de integrar una “clase”.

2) Una pretensión acotada al reintegro de lo percibido indebidamente por la entidad financiera, con más sus accesorios ordinarios, a los usuarios perjudicados, con exclusión de cualquier otro daño puntual que estos últimos pudieran invocar de modo individual.

3) Los montos indebidamente percibidos del patrimonio de los usuarios —por su escasa relevancia económica— no justificarían la promoción de una acción individual, pues ello resultaría antieconómico para aquellos.

VI. Modificación del monto de los cargos y comisiones pactados. Nuevos cargos y comisiones. Procedimiento

Cabe preguntarse si una entidad financiera puede incrementar —durante el curso de ejecución del contrato celebrado con un usuario— el monto de las comisiones o cargos oportunamente pactados, como así también si puede incorporar al contrato nuevos cargos y/o comisiones distintos a los pactados en origen.

Atendiendo a la naturaleza de ciertos contratos bancarios (vgr. cuenta corriente bancaria, caja de ahorro, préstamo bancario, tarjeta de crédito), los que revisten acuerdos de tracto sucesivo, es frecuente que el Banco, unilateralmente, decida modificar el monto originalmente asignado a los cargos y comisiones pactados con el usuario —máxime en épocas de alta inflación, como la que se encuentra atravesando nuestro país—, y/o pretenda incorporar nuevas comisiones o cargos al contrato en curso.

Analizaremos seguidamente estos dos supuestos:

a. Incremento en el monto de los cargos y comisiones

El incremento en el monto de los cargos y comisiones, pactados en el marco de un contrato en curso de ejecución, resulta jurídicamente posible siempre que:

1. En el contrato bancario celebrado se hubiera pactado que el monto de esos cargos y comisiones podría ser objeto de modificación durante el curso de ejecución del contrato (texto PUSF, 2023, punto 2.3.4, apartado i). De este modo, el incremento en el monto que pudiera disponer el Banco exteriorizaría el mero ejercicio de una prerrogativa contractual.
2. Se notifique al usuario la decisión de incrementar el monto involucrado, con una antelación mínima de 60 (sesenta) días corridos anteriores a su entrada en vigencia. Dicha notificación debe efectuarse en el domicilio del usuario, en forma separada de cualquier otro documento que se le remita y en la misma debe hacérsele saber al usuario:

2.1. Que podrá rescindir el contrato, sin costo alguno, con antelación a la vigencia de los incrementos comunicados (texto PUSF, 2023, punto 2.3.4, apartado vi).

2.2. Que puede consultar el “Régimen de Transparencia” elaborado por el BCRA, a los fines de comparar los costos, características y servicios bancarios prestados por otras entidades.

2.3. En el caso que la modificación recaiga sobre ciertas comisiones (vgr. mantenimiento de paquetes, mantenimiento de cuenta, emisión de tarjetas, reimpresión de tarjetas, etc.), acompañar un cuadro comparativo de las comisiones percibidas por otros bancos, elaborado por la Superintendencia de Servicios Financieros.

3. Efectos de la notificación: Efectuada la notificación indicada, el usuario puede optar por:

a) Rescindir la contratación efectuada, dentro del plazo de 60 (sesenta) días. Se trata de una rescisión unilateral (cfr. art. 1.077 CCyCN) dispuesta por el usuario que no se encuentre dispuesto a consentir la modificación contractual dispuesta por el Banco.

Naturalmente que esta rescisión no tendrá ningún costo para el usuario, ni generará derechos indemnizatorios en cabeza de la entidad bancaria.

b) Aceptar dicha modificación, la cual se tendrá por efectuada ante su silencio frente a la notificación cursada.

Entiendo jurídicamente objetable esta aceptación ligada al silencio del usuario, atento encontrarse reñida con lo dispuesto por los arts. 971 y 978 del CCyCN. En efecto, el art. 971 dispone que: “Los contratos se concluyen con la **recepción de la aceptación de una oferta**” [el subrayado me pertenece],

mientras que el art. 978 prescribe que: “Para que el contrato se concluya, **la aceptación debe expresar la plena conformidad con la oferta**” [el subrayado me pertenece].

En nuestra opinión, el silencio —por su propia naturaleza— no puede expresar la conformidad con una oferta según los términos de las normas indicadas. Por lo demás, en el supuesto planteado por la norma reglamentaria, el Banco predisponente tampoco recibe aceptación alguna, necesaria para formalizar el acuerdo, tal lo exigido por el art. 971 del CCyCN.

Con base en dichos fundamentos, consideramos que los usuarios podrían cuestionar la “aceptación” a los incrementos en los cargos y comisiones si se pretendiera invocar que tal conformidad se deriva de su silencio.

a.1. Reducción del monto de las comisiones y cargos

Si la modificación de los cargos y comisiones dispuesta por la entidad financiera involucrara una reducción de su monto, de modo tal que de ello resulte un beneficio para el usuario, ello no requiere de notificación previa alguna y la entidad financiera puede aplicarla de inmediato.

La innecesariedad de efectuar una comunicación al usuario resulta razonable en este caso, si se tiene en cuenta que la modificación contractual representa un beneficio para aquel.

b. Incorporación de nuevos cargos y comisiones

Puede ocurrir también que la entidad financiera resuelva incorporar nuevos cargos y comisiones una vez celebrado el contrato con el usuario de servicios

financieros. Esta modificación contractual, para resultar jurídicamente legítima, exige el consentimiento expreso del usuario de servicios financieros (arg. art. 1.388, CCyCN).

En efecto, siendo que ello conlleva un agravamiento de las condiciones contractuales originalmente pactadas con el usuario, la normativa reglamentaria exige, para su procedencia, la realización de un acto positivo en cabeza de este último; esto es, su aceptación expresa (texto PUSF, 2023, punto 2.3.4, apartado iii).

El consentimiento expreso, exigido en esta norma reglamentaria, aparece razonable en tanto involucra una modificación contractual que resultará gravosa para el usuario y en tanto incrementará el costo del contrato. Por lo demás, la expresa aceptación aquí prevista resulta congruente con lo dispuesto en los arts. 971 y 978 del CCyCN.

VII. Comisiones y cargos admitidos

Sin perjuicio de lo que cada entidad financiera pueda disponer en el marco de los contratos bancarios celebrados con usuarios de servicios financieros, la normativa reglamentaria (texto PUSF, 2023) hace referencia expresa a ciertos cargos y comisiones cuya aplicación resulta admisible en tanto se respeten los presupuestos de procedencia estipulados en aquella.

Entre los cargos admitidos, la normativa menciona a los servicios postales, seguros, escribanía y trámites ante el Registro de la Propiedad. Se trata, en todos estos casos, de servicios que presta un tercero y cuyo costo el banco transfiere al usuario de servicios financieros.

Se verifican, en estos supuestos, prestaciones accesorias a un contrato bancario que, necesariamente, deben ser prestadas por un tercero, pues el Banco se encuentra imposibilitado —con base en normas reglamentarias— de desarrollar esas actividades

en tanto resultan ajenas a su actividad esencial de intermediación (vgr. comunicación del BCRA *Servicios Complementarios de la Actividad Financiera y Actividades Permitidas*, 2022).

En relación a las comisiones, la normativa refiere de modo expreso a la admisibilidad de las siguientes:

a.- Comisiones sobre importes no utilizados en operaciones de crédito: En aquellas operaciones crediticias que involucren la puesta a disposición de fondos en favor del usuario resulta admisible el cobro de una comisión sobre los importes no utilizados, pues la sola puesta a disposición de dichos fondos involucra un servicio que tiene un costo efectivo para la entidad financiera.

En efecto, la puesta a disposición de fondos de un usuario constituye un servicio que genera un costo real y efectivo para el Banco, en tanto restringe y/o limita su capacidad prestable. De allí que resulte legítima la percepción de una comisión por este concepto.

b.- Precancelación total o parcial de financiaciones: La normativa reglamentaria admite la aplicación de comisiones por precancelación total o parcial, siempre que, al momento de efectuarla, no hubiera transcurrido al menos la cuarta parte del plazo original de financiación o 180 días corridos de su otorgamiento, de ambos, el menor. En nuestra opinión, la legitimidad de esta comisión resulta contradictoria con las pautas de admisibilidad previstas en la normativa reglamentaria. En efecto, la comisión, para resultar legítima, debe involucrar —por definición— la prestación efectiva de un servicio por parte de la entidad financiera.

En el caso de la precancelación —que, en su naturaleza, no es más que un anticipo en los pagos comprometidos por el usuario—, no se verifica la prestación de un servicio efectivo que justifique la percepción de una comisión.

Bajo estos parámetros, advierto una inequívoca contradicción en la normativa reglamentaria en cuanto, por un lado, exige la prestación efectiva de un servicio como presupuesto de legitimidad de una comisión, y, por otro, admite de manera expresa el cobro de una comisión que no involucra la prestación de ningún servicio concreto para el usuario.

VIII. Comisiones y cargos no admitidos

La normativa reglamentaria en su apartado 2.3.2.2 expresa, de manera enunciativa y ciertamente arbitraria, la ilegitimidad de ciertos cargos y comisiones.

En este sentido, se indica que no resultan admisibles:

a.- El cobro de comisiones por el uso del servicio de ventanilla.

El fundamento de esta previsión parece tener base en lo esencial que resulta el “uso de la ventanilla” como medio de contacto entre el usuario de servicios financieros y la entidad bancaria.

b.- Depósitos de efectivo en pesos en cuentas de titularidad de personas humanas o jurídicas Mipymes.

Esta previsión se fundamenta, en mi opinión, en la necesidad de proteger al usuario y a la Mipymes, evitándoles costos incrementales en el marco de su operatoria bancaria.

c.- Contratación y/o administración de seguros.

Esta prohibición se limita exclusivamente a los seguros de vida sobre saldo deudor, tal lo previsto en el texto PUSF, 2023, punto 2.3.12

En los restantes supuestos, la percepción de un cargo por este concepto resulta admisible.

d.- Generación y envío de resúmenes de cuenta.

Se entiende que los gastos que le insumieran a la entidad financiera la generación y el envío de resúmenes de cuenta quedan comprendidos dentro de la “comisión de mantenimiento de cuenta” que perciben dichas entidades. De allí la prohibición de percibir comisiones y cargos por este concepto.

e.- Evaluación, otorgamiento y/o administración de financiaciones.

Las tareas de evaluación crediticia para el otorgamiento de una financiación resultan tareas previas a la formalización de un contrato bancario y deben ser asumidas por las entidades financieras como un costo propio derivado de su actividad específica. De allí, la prohibición contenida en este dispositivo.

f.- Gastos de tasación, notariales o de escribanía originados en el otorgamiento o cancelación de financiaciones.

Esta disposición parece orientada a no encarecer excesivamente el costo de una financiación y/o de la extinción del contrato bancario, máxime teniendo en cuenta que dichos gastos usualmente tienen lugar en el marco de la constitución de garantías accesorias a la operación financiera celebrada.

IX. Conclusión

En los últimos años, se ha visto incrementado, de manera exponencial, el inicio de acciones judiciales articuladas por asociaciones que nuclean a consumidores y usuarios de servicios financieros. En dichas acciones, se cuestiona la validez jurídica de ciertos cargos y/o comisiones aplicados por las entidades financieras y se solicita el reembolso de lo indebidamente percibido, lo cual involucra montos muchas veces millonarios.

En tales circunstancias, tener en claro tanto la naturaleza de los cargos y las comisiones bancarios como sus recaudos de legitimidad resulta imprescindible para los

operadores jurídicos que analizan esta problemática puntual, así como para las entidades financieras al momento de decidir la incorporación al contrato bancario de un cargo o una comisión determinada.

Referencias

BIDART CAMPOS, G. (2000). *Tratado Elemental de Derecho Constitucional Argentino*, Tomo I. Buenos Aires: Ediar.

Apartado normativo

Código Civil y Comercial de la Nación.

Comunicación del BCRA, *Protección de los usuarios de servicios financieros*, 2023.

Comunicación del BCRA, *Servicios Complementarios de la Actividad Financiera y Actividades Permitidas*, texto ordenado al 10/11/2022.

Ley 21.526.

Ley 24.240.

Apartado de jurisprudencia

CNCom., Sala C, 02.08.2018, “Unión de Usuarios y Consumidores y otro c/ Banco Industrial S.A.”.

CNCom., Sala C, 04.10.2005, “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ sumarísimo”.

CSJN, 14.03.2017, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Bank Boston N.A. s/ sumarísimo”.