



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 – R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

BENEFICIOS PARA EL CONSUMIDOR CON BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) dicto la Comunicación “A” 7199 del 06/01/2021, que ajusta todo el sistema financiero a la Ley de Defensa del Consumidor y a lo que establece claramente, entre otros, los artículos 1092, 1093 siguientes, 1384 y ss del Código Civil y Comercial, por lo que quedan obligados todo el sistema financiero a cumplir con las normas de Defensa de los Derechos de los Consumidores y representando **MENOS ABUSOS** y en Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.-

LAS ENTIDADES FINANCIERAS (BANCOS Y DEMÁS) DEBENRAN:

(1°) Deberán entregar a los usuarios un resumen del contrato –antes de su formalización– enfatizando las cláusulas más significativas para el usuario.

(2°) Deberán habilitar, a través del servicio de banca por Internet o, en su defecto, a través de su sitio de Internet, la consulta y descarga del contrato suscripto y de las ofertas o promociones especiales que se hubieran ofertado, pactados y que se encuentren vigentes para el usuario.

(3°) Cuando la contratación a distancia se efectúe por medios electrónicos, deberán:

A- Otorgar al usuario los medios técnicos necesarios para que, antes de la contratación, pueda detectar y subsanar eventuales errores u omisiones en la carga de los datos.

B- Proporcionar al usuario un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la contratación, de forma tal que su silencio no sea considerado como consentimiento.

C- Asegurar que los términos de la contratación puedan ser leídos, descargados y guardados por el usuario de manera inalterable.

Para lo cual el usuario deberá consultar o verificar que no estén engañando y en su caso en caso de duda es a favor del consumidor

(4°) En caso de que se produzcan cambios en las condiciones, la notificación por vía electrónica, si se emplea, deberá ser clara, de fácil acceso para el usuario e incluir la fecha de emisión.

(5°) Deberán publicar, exhibidos bajo el nombre “Contratos de adhesión – Ley 24.240 de Defensa del Consumidor”, en su sitio de Internet institucional, los modelos de contrato de adhesión de todos los productos y/o servicios ofrecidos –discriminando por cada modalidad, plan, producto y/o servicio–, así como toda otra condición general y/o particular de adhesión establecida mediante los que se instrumenten derechos y obligaciones vigentes con sus usuarios y las promociones y



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 – R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

bonificaciones –con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones –

Los consumidores deben exigir del banco o entidad financiera todas las copias de la documentación que se les hace firmar y dentro de las disposiciones de la ley, en su defecto y en caso de duda se tendrá a favor del consumidor.-

El acceso a la citada información deberá ser fácil y directo desde la página de inicio de su sitio de Internet institucional a través de un único hipervínculo y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, en esa página.

Asimismo, dispone que las Entidades obligadas y los otros proveedores no financieros de crédito deben contar con hipervínculos que permitan al usuario revocar la aceptación del producto o servicio contratado (**“botón de arrepentimiento”**) y rescindir relaciones contractuales (**“botón de baja”**).

En ambos casos, deberán estar identificados con la leyenda “botón de arrepentimiento” o “botón de baja”, según corresponda y encontrarse ubicados en un lugar destacado del primer acceso de su servicio de banca por Internet o mecanismo similar, a los fines de que el usuario pueda proceder en el mismo acto a la efectiva revocación o rescisión del producto o servicio, según corresponda.

Adicionalmente se deberá informar al usuario:

(LA NEGATIVA SON ABUSOS NORMALES DE LOS BANCOS Y FINANCIERAS DE TARJETAS DE CREDITO)

*el número de trámite o gestión;

*la gratuidad del proceso de revocación;

*los eventuales costos asociados al procedimiento de rescisión de la relación contractual y

* los pasos a seguir cuando la rescisión no pudiera perfeccionarse en ese acto.

Estos puntos se encuentran en línea con lo dispuesto por la Secretaría de Comercio Interior en la Resolución 271/2020 relativa a la publicación de contratos de adhesión y reglamentación del botón de baja y en la Resolución 424/2020 referente a la reglamentación del botón de arrepentimiento.

Finalmente, en concordancia con lo señalado, la comunicación modifica el punto 2.1 de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”, disponiendo que “Los usuarios de



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

servicios financieros tienen derecho, en toda relación de consumo, a: (conforme el art. 42 de la CN)

1°). La protección de su seguridad e intereses económicos.

2°). 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.

3°). La libertad de elección.

4°) Condiciones de trato equitativo y digno.

En su caso el consumidor podrá solicitar el daño punitivo de los arts. 8 bis y 52 bis de la ley 24240.-

Toda la Información que se le solicite al banco debe ser dada en forma clara entendible y GRATUITA.-

Las disposiciones previstas en la norma entrarán en vigencia, a más tardar, a los 60 días corridos contados desde su fecha de su difusión.

RECOMENDAMOS LA LECTURA DE LA NORMA ADJUNTA AL PRESENTE Y/O LA CONSULTA A NUESTRA ASOCIACIÓN

ADDUC

www.adduc.org.ar