

Formulario de Reclamo por Cajero Automático

El **cajero automático** se ha convertido en una máquina imprescindible para nuestro día a día. Nos permite retirar o depositar dinero, nos muestra los últimos movimientos de nuestras cuentas y conocer al momento cuánto dinero tenemos exactamente en cada una de nuestras cuentas. También podemos realizar cargas virtuales, pagar servicios e impuestos, hacer transferencias.- Actividades normales que no siempre es posible realizar si nos surge algún inconveniente con el cajero.
¿Qué podemos hacer?

Usted puede necesitar efectuar un reclamo por a su Banco, por problemas en las transacciones comerciales en el Cajero Automático de un Banco.

No se emitió o se emitió incorrectamente la boleta de recepción del depósito o no figura el ingreso del depósito en nuestra cuenta bancaria.

En la extracción del dinero, recibiendo menor cantidad de lo solicitado y del recibo dado por el cajero o entregando de billetes falsos.

Sufrir un robo mientras se encuentra operando el cajero.

No lee correctamente la tarjeta o no la devuelve.

La comisión cobrada por el uso de cajeros de otra entidad o del propio banco no es la ofertada.

EL RECLAMO SE PUEDE REALIZAR A TRAVEZ DE LOS SIGUIENTES INSTRUMENTOS

- POR TELEFONO: PIDIENDO EL NUMERO DE RECLAMO
- POR INTERNET: TAMBIEN ANOTANDO EL NUMERO DE RECLAMO
- POR CARTA DOCUMENTO
- POR NOTA FIRMADA, SOLICITANDO SU CONSTANCIA DE RECEPCION
-

La Ley obliga a las entidades disponer un servicio de atención al cliente. Deben exponer en sus locales, en lugares a la vista del público en general, carteles anunciando la existencia de este servicio. Esto debe incluir los nombres de los responsables de considerar los reclamos y datos para dirigirse a ellos, y el medio de comunicación a emplear a elección del cliente, uno de los cuales necesariamente deberá ser mediante nota. Estos datos también deben incluirse en las páginas de Internet de los bancos, en especial cuando se encuentre prevista la posibilidad de operar a través de esos sitios. El banco también debe informar sobre el procedimiento y los encargados de considerar consultas u otras inquietudes. Las entidades también deben designar a otros funcionarios por sucursal o por región, conforme a los procedimientos internos que implementen para la atención de reclamos y consultas.

***** NUNCA DEJAR LOS ORIGINALES, PRESENTAR SOLO FOTOCOPIAS *****

PASO 1:
RECLAMO ANTE AL EMPRESA

Al BANCO XXXXX

S_____/____/____D:

JUAN PEREZ, DNI N° xxxx, con domicilio en xxxx, localidad: xxx, Provincia de xxxx, Teléfono N° xxx, Email xxx@xxxxx, cuenta N° xxxx, se presenta ante Uds., a fin de reclamar lo siguiente:

Hechos:

Que vengo a reclamar, que en fecha xx/xx/20XX, a la hora XX:XX hs. realice la siguiente operación en el cajero automático ubicado en xxxx, perteneciente al Banco xxxx de la Red xxx: xxxxxxxx (poner motivo de reclamo en forma precisa y concisa)

Prueba:

Documental:

Agregar cualquier constancia, testimonio, o prueba que sirva para acreditar su reclamo.

Ofrezco la boleta de control emitida por el Cajero, cuando se hizo la operación o en el caso de haberse extraviado las constancias de movimiento del cajero en la fecha y hora que denunció.

Ofrezco que se analice el perfil del cliente, para comprobar que este evento no ocurrió nunca en mi historial de cliente. Ofrezco como prueba las propias cámaras de seguridad del cajero.

Solicita que se aplique la presunción a favor del consumidor de su palabra, dado que el sistema de cajero es un servicio comercial cuyo buen funcionamiento depende del banco y se debe hacer responsable, máxime si no puedes reclamar en el momento de la

Los proveedores deberán acompañar toda la documentación que obre en su poder y que resulte necesaria y suficiente para resolver la cuestión planteada (art. 53 LDC). En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor (art. 3 LDC).

Por DUPLICADO

Petición:

1. Solicito: que cese la infracción a los arts. 1.378 ss y ccs. del Código Civil Argentino y a la Ley de Defensa al Consumidor 24.240, dado su incumplimiento con el contrato en los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.(arts. 8, 10 bis y 29), la información adecuada (art. 4), el trato digno (art. 8 bis), y tratar de imponerme cláusulas abusivas realizadas en contratos formularios (arts. 37, 38 y 39) **por lo que solicito cumpla con mi reclamo en forma inmediata, entregando el dinero de mi cuenta y un monto de \$ xxxx (Pesos xxxx) en concepto indemnización sustitutiva por los perjuicios causados (art. 40bis).**

2. Daño Directo: dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo se indemnice los daños materiales por el art. 40 Bis. Ley 24.240 en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.

3. Sanciones: dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere, en su máxima graduación, por el carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado (conf. art. 49 de la ley 24.240) en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.

4. Reserva Denuncia Penal: que poner en circulación o dar dinero falso, es un delito federal, por lo que en caso de ser rechazado mi reclamo, iniciare la correspondiente denuncia para que se investigue el presunto delito, cometido por el personal de tesorería de su institución o quién sería el presunto responsable.

Firma:

Xxxxxxxx

PASO 2:
DENUNCIA A DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Para el caso que no le se ha satisfecho su reclamo o no sea plenamente satisfactorio, porque no se la abono intereses por la demora en la devolución de su dinero, o los daños y perjuicios ocasionado por la demora o por los trastornos ocasionados Ud. deberá concurrir a formular la denuncia al Organismo Gubernamental de Defensa del Consumidor.

MODELO DE DENUNCIA : x triplicado.

**Organismo Gubernamental
de Defensa al Consumidor.**

S _____/_____D:

JUAN PEREZ, DNI N°, con domicilio en xxxx, localidad: xxx , Provincia xxxxx, Teléfono N° xxx, Email xxx@xxxxx, se presenta ante Uds., a fin de denunciar lo siguiente:

Denunciada: Entidad Bancaria (RAZON SOCIAL) , CUIT N° XXX, con domicilio en XXX , localidad XXX; Provincia de xxxxxx, Teléfono N° xxx.

Hechos:

Descripción expresa del motivo de la denuncia.

Prueba:

Documental: xxxx (agregar toda la prueba ofrecida en el reclamo al banco).

Por DUPLICADO

Constancia: de haber hecho el reclamo previo (si fue necesario) o el número si fue telefónico o por Internet.

Los proveedores deberán acompañar toda la documentación que obre en su poder y que resulte necesaria y suficiente para resolver la cuestión planteada (art. 53 LDC).

En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor (art. 3 LDC).

Por DUPLICADO

Petición:

1. Solicito que se declare la infracción a los arts. 1.378 ss y ccs. del Código Civil Argentino y a la Ley de Defensa al Consumidor 24.240, dado el incumplimiento de la denunciada con el contrato en los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.(arts. 8, 10 bis y 29), la información adecuada (art. 4), el trato digno (art. 8 bis), y tratar de imponerme clausulas abusivas realizadas en contratos formularios (arts. 37, 38 y 39) y se **ordene el cumplimiento de mis reclamos en forma inmedata, baja apercibimiento de Ley entregando el dinero de mi cuenta y un monto de \$ xxxx (Pesos xxxx) en concepto indemnización sustitutiva por los perjuicios causados (art. 40bis)..**

2. Daño Directo: dado el Daño Material sufrido, los gastos que se han generado, la pérdida de tiempo en hacer efectivo este reclamo para evitar que los daños “bagatela” queden sin reparación y “en abstracto”, y hacer operativos mis derechos de consumidor , conforme lo he expresado solicito se indemnice por el art. 40 Bis. Ley 24.240.

3. Sanciones: por la conducta asumida por la denunciada, solicito que a la misma le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere, en su máxima graduación, por el carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado (conf. art. 49 de la ley 24.240)

4. Compulsa: Se labre compulsa al Juzgado Federal, dado que poner en circulación o dar dinero falso, es un delito federal, para que se investigue el presunto delito, cometido por el personal de tesorería de su institución o quién sería el presunto responsable.

Firma:

xxxxxxx

PASO 3:
VIA JUDICIAL

En el caso que la audiencia de conciliación fuera dispuesta a una fecha remota, que prolongue el trámite innecesariamente en el tiempo, se puede reclamar judicialmente, sin necesidad de agotar la vía administrativa, o recurrir en forma previa.

Para iniciar una Acción Judicial, requerirá un abogado que la asesore y patrocine.

Todas las acciones por defensa al consumidor gozan de gratuidad art. 53 LDC, por lo que no se abonará ninguna tasa o gasto para su inicio.

Multa. En caso de verse obligado a litigar judicialmente para poder reclamar el cumplimiento de las obligaciones legales **Ud. podrá también reclamar una multa (sanción punitiva) que deberán pagar a su favor. Esta multa puede ser establecida entre los \$ 100 y \$ 5.000.000 (Art. 47 inc. b) y 52 bis ley 24.240**, dependiendo del carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado.

PASO 4: SUPERINTENDENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS Y CAMBIARIAS.

Las denuncias por incumplimiento de la Ley de Entidades Financieras y sus normas reglamentarias deben radicarse ante la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (Reconquista 266 – PB – Buenos Aires, de 10 a 15) citando nombre, apellido, domicilio, oficina, teléfono, correo electrónico, etc. y toda la información necesaria para identificar la situación (entidad financiera, sucursal, tipo de operación, titulares, etc.).

LEGISLACION APLICABLE:

Ley de Defensa del Consumidor 24.240.

ARTICULO 4° – Información. 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.

ARTICULO 8° – Efectos de la Publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente. (Párrafo incorporado por el art. 1° de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997)

ARTICULO 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

ARTICULO 10 bis. – Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo

pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

ARTICULO 19. – Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

ARTICULO 35. – Prohibición. Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

ARTICULO 36. – Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad: a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios. b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios. c) El importe a desembolsar inicialmente -de existir- y el monto financiado. d) La tasa de interés efectiva anual. e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total. f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses. g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar. h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

Será competente, para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, siendo nulo cualquier pacto en contrario, el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor.

ARTICULO 37. – Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

ARTICULO 38. – Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

ARTICULO 39. – Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

ARTICULO 40 bis: Daño directo.

El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

1. a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;
2. b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
3. c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

(Artículo sustituido por punto 3.3 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077B.O. 19/12/2014)

BCRA

Servicios Bancarios

Las entidades financieras están obligadas a enviar al titular un resumen de la cuenta como mínimo cuatrimestralmente dentro de los 10 días corridos desde la fecha de cierre establecida. En el resumen de la cuenta debe constar el detalle de los movimientos que se efectúen en la misma débitos y créditos por cualquier concepto identificando los distintos tipos de transacción mediante un código específico que cada entidad instrumente a tal efecto y los saldos registrados en el período que comprende. También se deberán identificar en el correspondiente extracto las operaciones realizadas por cuenta propia o por cuenta de terceros, en la medida que se trate de depósitos de cheques por importes superiores a \$ 1.000 y que así se encuentren identificados por el correspondiente endoso, mediante el procedimiento único que cada entidad opte por aplicar a tal fin. (punto 1.11. de la Sección 1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”)

En el resumen se hará constar la clave bancaria uniforme (CBU) para que el cliente pueda formular su adhesión a servicios de débito directo, el plazo de compensación vigente para la operatoria de depósito de cheques y otros documentos compensables y, en el lugar que determine la entidad, el importe total debitado en el período en concepto de «Impuesto a las transacciones financieras» y el número de clave de identificación tributaria (CUIT, CUIL o CDI) de los titulares de la cuenta, según los registros de la depositaria. Será obligación consignar los datos de hasta tres de sus titulares; cuando ellos excedan de dicho número, además, se indicará la cantidad total (punto 1.11. de la Sección 1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”)

Las entidades financieras están obligadas a informar al titular de la cuenta sobre cualquier modificación que implique un aumento de las comisiones o gastos y deben obtener su consentimiento con por lo menos cinco días hábiles de anticipación. Siempre que no medie rechazo expreso del cliente, las nuevas condiciones podrán aplicarse a partir de los 30 días corridos contados desde la fecha de vencimiento del plazo que se haya establecido para el envío o puesta a disposición de los resúmenes, salvo que se opte por la notificación

fehaciente al cliente, en cuyo caso dicho lapso se reduce a 5 días corridos. En el caso de cambios que signifiquen disminuciones en las comisiones o gastos, los nuevos importes podrán ser aplicados en forma inmediata. (punto 1.9.4. de la Sección 1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”)

Las entidades financieras están obligadas a extender un comprobante de los depósitos realizados. La boleta de depósito sellada por la entidad financiera es la constancia del depósito efectuado. En el caso de que el depósito se efectúe por cajero automático la constancia correspondiente se expedirá mecánicamente. (punto 1.6. de la Sección 1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”)

Cajas de Ahorro

Las entidades financieras están obligadas a enviar al titular un resumen de la cuenta como mínimo cuatrimestralmente dentro de los 10 días corridos desde la fecha de cierre establecida. En el resumen de la cuenta debe constar el detalle de los movimientos que se efectúen en la misma débitos y créditos por cualquier concepto identificando los distintos tipos de transacción mediante un código específico que cada entidad instrumente a tal efecto y los saldos registrados en el período que comprende. También se deberán identificar en el correspondiente extracto las operaciones realizadas por cuenta propia o por cuenta de terceros, en la medida que se trate de depósitos de cheques por importes superiores a \$ 1.000 y que así se encuentren identificados por el correspondiente endoso, mediante el procedimiento único que cada entidad opte por aplicar a tal fin. (punto 1.11. de la Sección 1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”)

En el resumen se hará constar la clave bancaria uniforme (CBU) para que el cliente pueda formular su adhesión a servicios de débito directo, el plazo de compensación vigente para la operatoria de depósitos de cheques y otros documentos compensables y, en el lugar que determine la entidad, el importe total debitado en el período en concepto de «Impuesto a las transacciones financieras» y el número de clave de identificación tributaria (CUIT, CUIL o CDI) de los titulares de la cuenta, según los registros de la depositaria. Será obligación consignar los datos de hasta tres de sus titulares; cuando ellos excedan de dicho número, además, se indicará la cantidad total (punto 1.11. de la Sección 1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”)

Las entidades financieras están obligadas a informar al titular de la cuenta sobre cualquier modificación que implique un aumento de las comisiones o gastos y deben obtener su consentimiento con por lo menos cinco días hábiles de anticipación. Siempre que no medie rechazo expreso del cliente, las nuevas condiciones podrán aplicarse a partir de los 30 días corridos contados desde la fecha de vencimiento del plazo que se haya establecido para el envío o puesta a disposición de los resúmenes, salvo que se opte por la notificación fehaciente al cliente, en cuyo caso dicho lapso se reduce a 5 días corridos. En el caso de cambios que signifiquen disminuciones en las comisiones o gastos, los nuevos importes podrán ser aplicados en forma inmediata. (punto 1.9.4. de la Sección 1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”)

Las entidades financieras están obligadas a extender un comprobante de los depósitos realizados. La boleta de depósito sellada por la entidad financiera es la constancia del depósito efectuado. En el caso de que el depósito se efectúe por cajero automático la constancia correspondiente se expedirá mecánicamente. (punto 1.6. de la Sección 1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”)

Prestamos y Tarjetas de Créditos

Cuando un cliente toma un crédito de un banco, el contrato debe consignar el monto total financiado a pagar, los intereses, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, y detallar pormenorizadamente otros gastos si los hubiere. (Ley N° 24.240 – Defensa del Consumidor – Art. 36)

Las entidades financieras están obligadas a exponer en pizarras -colocadas en locales con atención al público- información sobre tasas de interés de las líneas de crédito (hipotecario, prendario, personal, etc.), como así también las tasas de interés nominal anual, efectiva anual y el costo financiero total. (Comunicación “A” 4621 – B.C.R.A.)

El Banco Central de la República Argentina sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o no observen las disposiciones relativas al nivel de las tasas a aplicar. (Ley N° 25.065 – Tarjetas de Crédito – Art. 17).

Las entidades financieras están obligadas a exhibir el Costo Financiero Total (CFT) con la misma tipografía que publican las tasas de interés y o la cantidad de cuotas o su importe. (Comunicación “A” 4621 – B.C.R.A.)

En otras palabras, el BCRA ordenó a las entidades financieras que en la publicidad de las líneas de crédito que ofrezcan al público se le adjudique al costo financiero total (CFT) mayor o igual importancia -en términos de tamaño y tiempo- que la que se otorgue a informar el nivel de la tasa nominal anual, tanto sea que se difunda esta última variable como cuando se trate de la cantidad de cuotas y/o su importe.

Esto abarca al universo de medios (publicidad gráfica, radial, televisiva, folletos, estática, etc.) así como al propio ámbito de la entidad financiera oferente, y busca facilitar la comparación cuantitativa entre la tasa nominal ofrecida y el real costo total de las financiaciones.

Es ilegal la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente. (Ley N° 25.065 – Tarjetas de Crédito – Art. 16).

La venta de instrumentos financieros por correspondencia se deberá informar al consumidor la facultad de su revocación -por escrito- (Ley N° 24.240 – Defensa del Consumidor – Art. 34)

El Interés compensatorio o financiero que el emisor bancario de una tarjeta de crédito aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al que aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes. (Ley N° 25.065 – Tarjetas de Crédito – Art. 16)

El Interés compensatorio o financiero que el emisor no bancario de una tarjeta de crédito no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina. (Ley N° 25.065 – Tarjetas de Crédito – Art. 16)

En el caso de Contratos en Formularios -tarjetas de créditos- mediante los que instrumentan cláusulas redactadas unilateralmente por la entidad, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido, se tendrá en cuenta lo reseñado precedentemente. (Ley N° 24.240 – Defensa del Consumidor – Art. 37 y38)

Fuente B.C.R.A.; ley de Entidades Financieras; Nota La Ley que rige los Bancos

NUEVO CODIGO CIVIL

Contratos bancarios

SECCION 1ª

Disposiciones generales

Parágrafo 1º

Transparencia de las condiciones contractuales

ARTICULO 1378.- Aplicación. Las disposiciones relativas a los contratos bancarios previstas en este Capítulo se aplican a los celebrados con las entidades comprendidas en la normativa sobre entidades financieras, y con las personas y entidades públicas y privadas no comprendidas expresamente en esa legislación cuando el Banco Central de la República Argentina disponga que dicha normativa les es aplicable.

ARTICULO 1379.- Publicidad. La publicidad, la propuesta y la documentación contractual deben indicar con precisión y en forma destacada si la operación corresponde a la cartera de consumo o a la cartera comercial, de acuerdo a la clasificación que realiza el Banco Central de la República Argentina. Esa calificación no prevalece sobre la que surge del contrato, ni de la decisión judicial, conforme a las normas de este Código.

Los bancos deben informar en sus anuncios, en forma clara, la tasa de interés, gastos, comisiones y demás condiciones económicas de las operaciones y servicios ofrecidos.

ARTICULO 1380.- Forma. Los contratos deben instrumentarse por escrito, conforme a los medios regulados por este Código. El cliente tiene derecho a que se le entregue un ejemplar.

ARTICULO 1381.- Contenido. El contrato debe especificar la tasa de interés y cualquier precio, gasto, comisión y otras condiciones económicas a cargo del cliente. Si no determina la tasa de interés, es aplicable la nominal mínima y máxima, respectivamente, para las operaciones activas y pasivas promedio del sistema, publicadas por el Banco Central de la República Argentina a la fecha del desembolso o de la imposición.

Las cláusulas de remisión a los usos para la determinación de las tasas de interés y de otros precios y condiciones contractuales se tienen por no escritas.

ARTICULO 1382.- Información periódica. El banco debe comunicar en forma clara, escrita o por medios electrónicos previamente aceptados por el cliente, al menos una vez al año, el desenvolvimiento de las operaciones correspondientes a contratos de plazo indeterminado o de plazo mayor a un año. Transcurridos sesenta días contados a partir de la recepción de la comunicación, la falta de oposición escrita por parte del cliente se entiende como aceptación de las operaciones informadas, sin perjuicio de las acciones previstas en los contratos de consumo. Igual regla se aplica a la finalización de todo contrato que prevea plazos para el cumplimiento.

ARTICULO 1383.- Rescisión. El cliente tiene derecho, en cualquier momento, a rescindir un contrato por tiempo indeterminado sin penalidad ni gastos, excepto los devengados antes del ejercicio de este derecho.

Parágrafo 2°

Contratos bancarios con consumidores y usuarios

ARTICULO 1384.- Aplicación. Las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093.

ARTICULO 1385.- Publicidad. Los anuncios del banco deben contener en forma clara, concisa y con un ejemplo representativo, información sobre las operaciones que se proponen. En particular deben especificar:

- a) los montos mínimos y máximos de las operaciones individualmente consideradas;
- b) la tasa de interés y si es fija o variable;
- c) las tarifas por gastos y comisiones, con indicación de los supuestos y la periodicidad de su aplicación;
- d) el costo financiero total en las operaciones de crédito;
- e) la existencia de eventuales servicios accesorios para el otorgamiento del crédito o la aceptación de la inversión y los costos relativos a tales servicios;
- f) la duración propuesta del contrato.

ARTICULO 1386.- Forma. El contrato debe ser redactado por escrito en instrumentos que permitan al consumidor:

- a) obtener una copia;
- b) conservar la información que le sea entregada por el banco;
- c) acceder a la información por un período de tiempo adecuado a la naturaleza del contrato;
- d) reproducir la información archivada.

ARTICULO 1387.- Obligaciones precontractuales. Antes de vincular contractualmente al consumidor, el banco debe proveer información suficiente para que el cliente pueda confrontar las distintas ofertas de crédito existentes en el sistema, publicadas por el Banco Central de la República Argentina.

Si el banco rechaza una solicitud de crédito por la información negativa registrada en una base de datos, debe informar al consumidor en forma inmediata y gratuita el resultado de la consulta y la fuente de donde la obtuvo.

ARTICULO 1388.- Contenido. 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.

En ningún caso pueden cargarse comisiones o costos por servicios no prestados efectivamente.

Las cláusulas relativas a costos a cargo del consumidor que no están incluidas o que están incluidas incorrectamente en el costo financiero total publicitado o incorporado al documento contractual, se tienen por no escritas.

ARTICULO 1389.- Información en contratos de crédito. Son nulos los contratos de crédito que no contienen información relativa al tipo y partes del contrato, el importe total del financiamiento, el costo financiero total y las condiciones de desembolso y reembolso.

SECCION 2ª

Contratos en particular

Parágrafo 1º

Depósito bancario

ARTICULO 1390.- Depósito en dinero. Hay depósito de dinero cuando el depositante transfiere la propiedad al banco depositario, quien tiene la obligación de restituirlo en la moneda de la misma especie, a simple requerimiento del depositante, o al vencimiento del término o del preaviso convencionalmente previsto.

ARTICULO 1391.- Depósito a la vista. El depósito a la vista debe estar representado en un documento material o electrónico que refleje fielmente los movimientos y el saldo de la cuenta del cliente.

El banco puede dejar sin efecto la constancia por él realizada que no corresponda a esa cuenta.

Si el depósito está a nombre de dos o más personas, cualquiera de ellas puede disponerlo, aun en caso de muerte de una, excepto que se haya convenido lo contrario.

ARTICULO 1392.- Depósito a plazo. El depósito a plazo otorga al depositante el derecho a una remuneración si no retira la suma depositada antes del término o del preaviso convenidos.

El banco debe extender un certificado transferible por endoso, excepto que se haya pactado lo contrario, en cuyo caso la transmisión sólo puede realizarse a través del contrato de cesión de derechos.

Parágrafo 2º

Cuenta corriente bancaria

ARTICULO 1393.- Definición. La cuenta corriente bancaria es el contrato por el cual el banco se compromete a inscribir diariamente, y por su orden, los créditos y débitos, de modo de mantener un saldo actualizado y en disponibilidad del cuentacorrentista y, en su caso, a prestar un servicio de caja.

ARTICULO 1394.- Otros servicios. El banco debe prestar los demás servicios relacionados con la cuenta que resulten de la convención, de las reglamentaciones, o de los usos y prácticas.

ARTICULO 1395.- Créditos y débitos. Con sujeción a los pactos, los usos y la reglamentación:

a) se acreditan en la cuenta los depósitos y remesas de dinero, el producto de la cobranza de títulos valores y los créditos otorgados por el banco para que el cuentacorrentista disponga de ellos;

b) se debitan de la cuenta los retiros que haga el cuentacorrentista, los pagos o remesas que haga el banco por instrucciones de aquél, las comisiones, gastos e impuestos relativos a la cuenta y los cargos contra el cuentacorrentista que resulten de otros negocios que pueda tener con el banco. Los débitos pueden realizarse en descubierto.

ARTICULO 1396.- Instrumentación. Los créditos y débitos pueden efectuarse y las cuentas pueden ser llevadas por medios mecánicos, electrónicos, de computación u otros en las condiciones que establezca la reglamentación, la que debe determinar también la posibilidad de conexiones de redes en tiempo real y otras que sean pertinentes de acuerdo con los medios técnicos disponibles, en orden a la celeridad y seguridad de las transacciones.

ARTICULO 1397.- Servicio de cheques. Si el contrato incluye el servicio de cheques, el banco debe entregar al cuentacorrentista, a su solicitud, los formularios correspondientes.

ARTICULO 1398.- Intereses. El saldo deudor de la cuenta corriente genera intereses, que se capitalizan trimestralmente, excepto que lo contrario resulte de la reglamentación, de la convención o de los usos. Las partes pueden convenir que el saldo acreedor de la cuenta corriente genere intereses capitalizables en los períodos y a la tasa que libremente pacten.

ARTICULO 1399.- Solidaridad. En las cuentas a nombre de dos o más personas los titulares son solidariamente responsables frente al banco por los saldos que arrojen.

ARTICULO 1400.- Propiedad de los fondos. Excepto prueba en contrario, se presume que la propiedad de los fondos existentes en la cuenta abierta, conjunta o indistintamente, a nombre de más de una persona pertenece a los titulares por partes iguales.

ARTICULO 1401.- Reglas subsidiarias. Las reglas del mandato son aplicables a los encargos encomendados por el cuentacorrentista al banco. Si la operación debe realizarse en todo o en parte en una plaza en la que no existe casa del banco, él puede encomendarla a otro banco o a su corresponsal. El banco se exime del daño causado si la entidad a la que encomienda la tarea que lo causa es elegida por el cuentacorrentista.

ARTICULO 1402.- Créditos o valores contra terceros. Los créditos o títulos valores recibidos al cobro por el banco se asientan en la cuenta una vez hechos efectivos. Si el banco lo asienta antes en la cuenta, puede excluir de la cuenta su valor mientras no haya percibido efectivamente el cobro.

ARTICULO 1403.- Resúmenes. Excepto que resulten plazos distintos de las reglamentaciones, de la convención o de los usos:

a) el banco debe remitir al cuentacorrentista dentro de los ocho días de finalizado cada mes, un extracto de los movimientos de cuenta y los saldos que resultan de cada crédito y débito;

b) el resumen se presume aceptado si el cuentacorrentista no lo observa dentro de los diez días de su recepción o alega no haberlo recibido, pero deja transcurrir treinta días desde el vencimiento del plazo en que el banco debe enviarlo, sin reclamarlo.

Las comunicaciones previstas en este artículo deben efectuarse en la forma que disponga la reglamentación, que puede considerar la utilización de medios mecánicos, electrónicos, de computación u otros.

ARTICULO 1404.- Cierre de cuenta. La cuenta corriente se cierra:

a) por decisión unilateral de cualquiera de las partes, previo aviso con una anticipación de diez días, excepto pacto en contrario;

b) por quiebra, muerte o incapacidad del cuentacorrentista;

c) por revocación de la autorización para funcionar, quiebra o liquidación del banco;

d) por las demás causales que surjan de la reglamentación o de la convención.

ARTICULO 1405.- Compensación de saldos. Cuando el banco cierre más de una cuenta de un mismo titular, debe compensar sus saldos hasta su concurrencia, aunque sean expresados en distintas monedas.

ARTICULO 1406.- Ejecución de saldo. Producido el cierre de una cuenta, e informado el cuentacorrentista, si el banco está autorizado a operar en la República puede emitir un título con eficacia ejecutiva. El documento debe ser firmado por dos personas, apoderadas del banco mediante escritura pública, en el que se debe indicar:

a) el día de cierre de la cuenta;

b) el saldo a dicha fecha;

c) el medio por el que ambas circunstancias fueron comunicadas al cuentacorrentista.

El banco es responsable por el perjuicio causado por la emisión o utilización indebida de dicho título.

ARTICULO 1407.- Garantías. El saldo deudor de la cuenta corriente puede ser garantizado con hipoteca, prenda, fianza o cualquier otra clase de garantía.

Parágrafo 3°

Préstamo y descuento bancario

ARTICULO 1408.- Préstamo bancario. El préstamo bancario es el contrato por el cual el banco se compromete a entregar una suma de dinero obligándose el prestatario a su devolución y al pago de los intereses en la moneda de la misma especie, conforme con lo pactado.

ARTICULO 1409.- Descuento bancario. El contrato de descuento bancario obliga al titular de un crédito contra terceros a cederlo a un banco, y a éste a anticiparle el importe del crédito, en la moneda de la misma especie, conforme con lo pactado.

El banco tiene derecho a la restitución de las sumas anticipadas, aunque el descuento tenga lugar mediante endoso de letras de cambio, pagarés o cheques y haya ejercido contra el tercero los derechos y acciones derivados del título.

Parágrafo 4°

Apertura de crédito

ARTICULO 1410.- Definición. En la apertura de crédito, el banco se obliga, a cambio de una remuneración en la moneda de la misma especie de la obligación principal, conforme con lo pactado, a mantener a disposición de otra persona un crédito de dinero, dentro del límite acordado y por un tiempo fijo o indeterminado; si no se expresa la duración de la disponibilidad, se considera de plazo indeterminado.

ARTICULO 1411.- Disponibilidad. La utilización del crédito hasta el límite acordado extingue la obligación del banco, excepto que se pacte que los reembolsos efectuados por el acreditado sean disponibles durante la vigencia del contrato o hasta el preaviso de vencimiento.

ARTICULO 1412.- Carácter de la disponibilidad. La disponibilidad no puede ser invocada por terceros, no es embargable, ni puede ser utilizada para compensar cualquier otra obligación del acreditado.

Parágrafo 5°

Servicio de caja de seguridad

ARTICULO 1413.- Obligaciones a cargo de las partes. El prestador de una caja de seguridad responde frente al usuario por la idoneidad de la custodia de los locales, la integridad de las cajas y el contenido de ellas, conforme con lo pactado y las expectativas creadas en el usuario. No responde por caso fortuito externo a su actividad, ni por vicio propio de las cosas guardadas.

ARTICULO 1414.- Límites. La cláusula que exime de responsabilidad al prestador se tiene por no escrita. Es válida la cláusula de limitación de la responsabilidad del prestador hasta un monto máximo sólo si el usuario es debidamente informado y el límite no importa una desnaturalización de las obligaciones del prestador.

ARTICULO 1415.- Prueba de contenido. La prueba del contenido de la caja de seguridad puede hacerse por cualquier medio.

ARTICULO 1416.- Pluralidad de usuarios. Si los usuarios son dos o más personas, cualquiera de ellas, indistintamente, tiene derecho a acceder a la caja.

ARTICULO 1417.- Retiro de los efectos. Vencido el plazo o resuelto el contrato por falta de pago o por cualquier otra causa convencionalmente prevista, el prestador debe dar a la otra parte aviso fehaciente del vencimiento operado, con el apercibimiento de proceder, pasados treinta días del aviso, a la apertura forzada de la caja ante escribano público. En su caso, el prestador debe notificar al usuario la realización de la apertura forzada de la caja poniendo a su disposición su contenido, previo pago de lo adeudado, por el plazo de tres meses; vencido dicho plazo y no habiéndose presentado el usuario, puede cobrar el precio impago de los fondos hallados en la caja. En su defecto puede proceder a la venta de los efectos necesarios para cubrir lo adeudado en la forma prevista por el artículo 2229, dando aviso al usuario. El producido de la venta se aplica al pago de lo adeudado. Los bienes remanentes deben ser consignados judicialmente por alguna de las vías previstas en este Código.
