

**DEDUCE DEMANDA. OFRECE PRUEBA. HACER RESERVA DE CASO FEDERAL. AUTORIZA.**

Sr. Juez:

**MATIAS JULIO BARBERIS**, abogado (Tº 86 Fº723), [mbarberis@neoabogados.com.ar](mailto:mbarberis@neoabogados.com.ar), en mi carácter de apoderado de **ACYMA**, con domicilio real en Libertad 434, Piso 6, Of.63, CABA, constituyendo domicilio procesal en Libertad 434, Piso 6, Of. 63 (zona de notificación-115) con domicilio electrónico bajo número de CUIT 20-28165681-4, me presento ante V.S. y digo:

**1. OBJETO**

Conforme el poder general judicial que se acompaña, soy mandatario de la Asociación Civil por los Consumidores y el Medio Ambiente (ACYMA).

Por la presente interpongo acción de incidencia colectiva (Ley de Defensa del Consumidor, arts. 52, 54, 55, 56 y ss. -"LDC"-) en protección de los derechos de los consumidores y usuarios de la sociedad demandada.

La demanda está dirigida contra **Alau Tecnología S.A.U.** (en adelante "UALÁ" o la "demandada") con domicilio en Nicaragua 4677, CABA (de conformidad con la cláusula 27 de los términos y condiciones de uso de la App).

La demanda es en defensa de los consumidores y usuarios —personas físicas— cuyos **fondos líquidos y disponibles** en su cuenta de UALÁ fueron ilegítimamente utilizados por la demandada para obtener beneficios en provecho propio, sin conocimiento de sus usuarios, y sin que ellos

hayan obtenido ningún tipo de beneficio o rendimiento por dicha utilización.

El reclamo comprende las operaciones efectuadas, los fondos utilizados y las rentas obtenidas por la firma demandada en forma ilegal desde los **5 años anteriores** a la interposición de la presente demanda y hasta el momento en que se acremente el cese de la conducta denunciada, **incluyendo el período durante el cual transcurra la tramitación del proceso judicial y hasta la ejecución y efectivo pago de la eventual sentencia firme.**

**Resulta gravísima la utilización unilateral y abusiva de los fondos líquidos disponibles** en las cuentas de pago, sin consentimiento previo de los consumidores y sin reconocer ningún tipo de remuneración a los consumidores conforme lo establece la normativa aplicable (CN:42, LDC:4, 8 bis y 19, normas del BCRA y del CCCN, entre otros).

En virtud de lo que se explicará a lo largo de la presente, se pide a V.S. que:

1. Ordene a la demandada cesar en la utilización unilateral e inconsulta de los **fondos líquidos disponibles** de las cuentas de pago de sus usuarios.
2. Declare el carácter abusivo y nulo de las cláusulas contractuales que faculten a la demandada a disponer en forma unilateral y/o en provecho propio y/o sin el conocimiento de sus usuarios de los fondos líquidos habidos en las cuentas de pago, en violación de las normas protectorias y de orden público del consumidor.
3. Disponga la restitución a los consumidores de todas las sumas que la demandada hubiere percibido por la utilización, depósito, inversión y/o disposición unilateral (y sin conocimiento de los consumidores) de los fondos líquidos disponibles de las cuentas de pago de sus usuarios. En caso que no se pueda establecer de forma cierta el monto de dichos

rendimientos, se solicita se condene a la demandada a remunerar a los consumidores por la utilización de sus fondos mediante la aplicación de la Tasa Activa Banco Nación<sup>1</sup>.

4. Imponga la sanción ejemplificadora de daño punitivo prevista para situaciones de perjuicios masivos y con grave afectación de los derechos de los consumidores y usuarios como ocurre en el presente caso (LDC:52 bis). El valor de la sanción a favor de cada consumidor será dos veces el monto de condena que deba reintegrarse según se pide en el punto anterior.

5. Ordene que los funcionarios de **UALÁ** encargados de las áreas de contabilidad, finanzas, ventas, comercial, marketing y de atención al cliente realicen cursos en materia de derechos de los usuarios y consumidores en organismos públicos y/o privados a fin de minimizar las posibilidades de que se repita en el futuro una conducta como la aquí denunciada.

6. Disponga la publicación de la sentencia de condena que se dicte en el caso en la aplicación de **UALÁ** y en su página de Internet, de manera visible y destacada, sin perjuicio de su publicación en los medios de comunicación que V.S. estime pertinentes, con cargo a los demandados.

## **2. RESUMEN DE ESTA DEMANDA COLECTIVA.**

**I.La firma demandada ha utilizado en forma unilateral, inconsulta y abusiva, en exclusivo provecho propio, los fondos líquidos disponibles que sus usuarios poseen en las cuentas de pago de UALÁ.**

<sup>1</sup> Se adelanta que se solicita la aplicación de la Tasa Activa del Banco Nación, para el eventual caso que no se pueda establecer con certeza los intereses obtenidos y apropiados por la demandada, atento que –como se verá más adelante- a la operatoria desarrollada le serían aplicables las reglas del mutuo, siendo los consumidores afectados los mutuantes y la demandada la mutuaria.

II.UALÁ tomaba los fondos “ociosos” depositados en las cuentas de pago de los usuarios, los invertía (en Moneda Extranjera, en Fondos Comunes de Inversión, en Letras o Bonos, en Acciones, Cedears, en cuentas a la vista o a plazo, etc.) y luego se apropiaba de los rendimientos obtenidos por dichas inversiones (diferencias de cambio, intereses, dividendos, diferencias de precio de compra-venta, etc.).

III.La presente acción colectiva se deduce en defensa de los consumidores afectados por esta práctica desleal y abusiva por un plazo de prescripción de 5 años.

IV.Los contratos de cuenta de pago responden a la modalidad de contratación de consumo por adhesión.

V.La práctica abusiva denunciada ha tenido 3 etapas: 1) la primera etapa abarca desde el 2017 hasta el 31/01/2020, 2) la segunda etapa abarca desde el 31/01/2020 hasta el 31/12/2021, y 3) la tercera comienza a partir del 01/01/2022 en adelante.

VI.En la primera etapa, UALÁ dispuso sin limitación alguna de los fondos líquidos y disponibles de sus usuarios y los invirtió en los instrumentos que consideró más beneficiosos para sí misma, apropiándose indebidamente de los rendimientos obtenidos.

VII.En la segunda etapa, UALÁ —en cumplimiento de la medida dispuesta por el BCRA a partir del 31/01/2020— depositó los fondos líquidos y disponibles de los usuarios en cuentas bancarias a la vista, pero se apropió indebidamente de los rendimientos y/o intereses generados por dichos depósitos.

VIII.En la tercera etapa, con motivo de la nueva medida adoptada por el BCRA vinculada al encaje del 100% de los fondos de las PSP, en principio pareciera que la demandada dejó de percibir beneficios por el depósito de los fondos líquidos disponibles de sus usuarios. Si la demandada continuara percibiendo algún tipo de rendimiento y/o beneficio por el depósito de las

sumas líquidas y disponibles de sus usuarios, correspondería la respectiva restitución.

**IX.A cambio del uso de los fondos por parte de UALÁ, los usuarios no recibieron rendimiento alguno. Los fondos eran de los usuarios, los riesgos lo corrieron los consumidores, los beneficios se los quedó UALÁ (sin costo alguno: ni financiero, ni de oportunidad).**

X. El contrato entre UALÁ y los usuarios puede ser concebido como un depósito, un mandato y/o un contrato *sui generis* con claros elementos de los dos anteriores.

XI. El CCCN admite que el mandatario use en provecho propio los fondos del mandante, pero lo obliga a restituirlo con intereses, es decir, con los frutos o rendimiento correspondientes por haber utilizado dichos fondos.

XII. El depositario tiene la obligación de custodiar los fondos y posteriormente restituirlos con sus frutos o rendimientos, con independencia de que se califique al depósito como regular o irregular, según las reglas del CCCN.

XIII. El accionar de UALÁ encuadra en un supuesto de abuso o desviación del mandato o autorización conferida por los usuarios.

XIV. La demandada en ningún momento informó la tasa de colocación de los fondos a los usuarios y/o dio cuenta de los beneficios obtenidos por dicha colocación, **comportándose como el único propietario de dichos fondos.**

XV. Las normas de orden público indisponibles para las partes de los contratos de consumo sellan la suerte adversa de UALÁ en el caso. Todas las reglas que regulan la interpretación de los negocios con consumidores implican que la conducta de UALÁ ha sido abusiva e ilegal en perjuicio de

los derechos de los usuarios al quedarse ilegítimamente con los frutos de los fondos de los consumidores.

**XVI.No existe ninguna cláusula en los términos y condiciones de UALÁ por la que los usuarios acepten que la demandada se quede con la rentabilidad generada por los fondos de dichos usuarios.**

XVII.La contratación de UALÁ con sus usuarios debe analizarse conforme:

1. La interpretación en sentido contrario a la parte predisponente. 2. El principio protectorio de los intereses económicos de los consumidores. 3. El principio in dubio pro consumidor. 4. La analogía con otros contratos como pauta de interpretación contractual, especialmente el de mandato y las reglas de la representación. 5. El principio de buena fe como regla de comportamiento. 6. El principio de protección de confianza y el deber de obrar con lealtad. 7. La pauta de tutela especial de la CSJN para los contratos de consumo de servicios financieros en materia de prácticas abusivas.

XVIII.En la “historia” contada por la demandada, probablemente sostendrá que no cobró comisiones a los usuarios por los servicios “gratuitos” que da porque tiene como objetivo la “inclusión financiera” como si fuera una ONG que promueve el bienestar financiero de la población.

**XIX.La verdad es que UALÁ no le ha cobrado comisiones a las cuentas de pago por los siguientes motivos: 1. Posicionamiento de mercado frente a otros PSP. 2. La importancia de sumar volumen de usuarios para UALÁ. 3. UALÁ accede a información de enorme valor de los usuarios a través de su app en los celulares. 4. Mayor penetración en los comercios del país. 5. Cobro de más comisiones a los comercios. 6. Con la cuenta de pago de cada usuario, UALÁ comercializa otros servicios y productos entre los usuarios por los que tiene ingresos bien concretos**

XX. La demandada ha realizado un importante despliegue publicitario y de marketing con base en las ideas de "gratuidad" y "transparencia" para captar nuevos usuarios y mantener a los conseguidos. No hay nada de gratis en los servicios de UALÁ.

**XXI. La rentabilidad por los fondos es para UALÁ, pero la responsabilidad y riesgo por esos fondos es del usuario, conforme los términos y condiciones de UALÁ. Esto es un patente abuso de UALÁ.**

XXII. Toda renuncia a aquellos frutos o rendimientos a los que los usuarios tienen legítimo derecho resulta abusiva bajo las normas del art. 37 de la LDC y del art. 988 del CCCN

XXIII. UALÁ buscó planificadamente y de mala fe quedarse con los rendimientos que se generaran por el uso de los fondos de sus usuarios.

**XXIV. La conducta de UALÁ a espaldas de los usuarios implicó una violación del deber de información. UALÁ nunca consultó a los usuarios sobre el destino de los fondos. Nunca informó sobre lo que haría con el dinero de los usuarios. Nunca brindó información sobre los negocios que hacía con los fondos y su resultado. Tampoco informó sobre las ganancias que el uso de los fondos de los usuarios reportaban. Ni, mucho menos, informó a los usuarios que esas ganancias quedarían en el patrimonio de UALÁ y no sería distribuidas entre sus legítimos dueños.**

XXV. Para peor, si se entendiera que UALÁ se quedó con esas ganancias por el uso de los fondos para "compensar" de alguna manera los servicios de PSP que le daba a los usuarios, ello tampoco fue informado a los clientes consumidores.

XXVI. En función de su carácter de profesional de los negocios, a UALÁ le cabe la responsabilidad agravada y calificada por su especialidad y recursos disponibles.

### **3. LOS HECHOS QUE DAN SUSTENTO A LA DEMANDA**

#### **3.1. EL NEGOCIO DE LA DEMANDADA**

**UALÁ** provee servicios de procesamiento de pago a sus usuarios (es un **PSP – Procesador de Servicios de Pago**), ya sea **para pagar** productos o servicios adquiridos por el consumidor y/o **para recibir dinero** por cuenta y orden del usuario, ya sea a través de la página web de UALÁ y de su aplicación móvil.

La demandada presta sus servicios sólo a través de su plataforma online y de su aplicación móvil. Esta modalidad 100% online, se encuentra inserta en lo que se ha dado en conocer como “FinTech”<sup>2</sup>.

Los **Proveedores de Servicios de Pago (PSP)**, como la demandada, a pesar de no ser entidades financieras en los términos de la Ley N° 21.526, se encuentran bajo la órbita del BCRA en virtud de que forman parte del Sistema Nacional de Pagos que es regulado y administrado justamente por el BCRA.

Así, el Sistema Nacional de Pagos comprende todos los instrumentos de pagos regulados por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), así como las infraestructuras de mercado financiero y los esquemas de pago necesarios para su funcionamiento. Esta definición abarca tanto a los pagos minoristas que incluyen las transferencias de fondos o pagos de alto y bajo valor, como a los pagos mayoristas de entidades financieras entre sí y con el BCRA.

---

<sup>2</sup> El término fintech es la unión de las palabras en inglés finance (finanzas) y technology (tecnología). Se trata así de empresas de origen digital cuya actividad principal es brindar servicios financieros mediante el uso de la tecnología. Fenómeno ampliamente difundido en la actualidad y respecto del que se espera un desarrollo aún mayor en el futuro fruto del crecimiento de las nuevas tecnologías y el acceso a Internet por parte de los consumidores y usuarios.

En este sentido, según el BCRA "se consideran Proveedores de Servicios de Pago (PSPs) a las personas jurídicas que, sin ser entidades financieras, cumplan al menos una función dentro de un esquema de pago minorista, en el marco global del Sistema Nacional de Pagos (...) **2.1.**

**Inscripción.** Los Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPOCP), deberán inscribirse en el "Registro de proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago" habilitado por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC)."<sup>3</sup>

Por su lado, en la misma normativa del BCRA se establecen las funciones que cumplen los PSP dentro del Sistema Nacional de Pagos:

**"1.4. Funciones (...) 1.4.1. Provisión de cuentas.** Tanto las entidades financieras como los PSP pueden ofrecer las cuentas necesarias para la realización de débitos y créditos dentro del esquema de pago. Cuando las cuentas son ofrecidas por PSP se denominan cuentas de pago. Las cuentas de pago son cuentas de libre disponibilidad ofrecidas por los PSP a sus clientes para ordenar y/o recibir pagos. **1.4.2. Administración.** Establecer las reglas operativas, técnicas y comerciales del esquema de pago, velar por su cumplimiento, de conformidad con el marco regulatorio, estableciendo relaciones contractuales con cada uno de los participantes del esquema de pago. Cuando las normas específicas de un instrumento de pago requieran autorización del BCRA para cumplir con la función de administración, se tomarán en consideración el nivel de competencia existente en el mercado, la eficiencia y calidad del servicio de los administradores existentes, el riesgo sistémico y si existe la voluntad fehaciente de los potenciales participantes de contratar con el administrador bajo análisis. **1.4.3. Aceptación.** Mantener una relación contractual con los clientes receptores de pagos como producto de su actividad comercial organizada y asegurar que las operaciones se inicien

---

<sup>3</sup> Definición conforme Texto Ordenado de la "Comunicación A N° 6859 y sus modificatorias" del Banco Central de la República Argentina (BCRA) sobre Proveedores de Servicios de Pago (se adjunta como anexo).

*y/o acreden ten de acuerdo con las reglas del esquema, y puedan ser confirmadas y/o conciliadas, cobrando comisiones por estos servicios y expandiendo la red de aceptación.”*

En este mismo sentido, la demandada a través de sus términos y condiciones señala:

#### **16. PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO**

Ualá es un Proveedor de Servicios de Pago registrado ante el Banco Central de la República Argentina. En tal carácter, se limita a ofrecer servicios de pago y no se encuentra autorizado a operar como entidad financiera. Los fondos depositados en la cuenta de pago no constituyen depósitos en una entidad financiera, ni cuentan con ninguna de las garantías que tales depósitos puedan gozar de acuerdo con la legislación y reglamentación aplicables en materia de depósitos de entidades financieras.

Es decir, la demandada le permite a los consumidores la apertura de una “**cuenta de pago**” a los fines de realizar todos los movimientos de fondos referidos y gozar de las funciones antes mencionadas. En este punto cabe advertir que la provisión de la cuenta de pago no debe confundirse con la provisión del servicio de caja de ahorro y/o cuenta corriente por parte de las entidades bancarias cuya naturaleza jurídica y funcionamiento es completamente distinta, especialmente en lo que hace a la transferencia del dominio de los fondos.

Como hemos dicho, los PSP están bajo la órbita del BCRA (por ser parte del Sistema Nacional de Pagos), pero no son entidades financieras en los términos de la Ley N° 21.526 y en modo alguno pueden ejercer la actividad de intermediación financiera (no pueden captar fondos del público en general y no pueden prestar dichos fondos a terceros).

En virtud de lo señalado, es claro que los fondos depositados por los usuarios en las cuentas de pago son siempre de propiedad de éstos y los PSP no pueden nunca disponer de ellos para prestarlos a terceros, y mucho menos apropiarse de la totalidad de los rendimientos obtenidos a partir de

la utilización de dichos fondos (algo incluso prohibido para las entidades bancarias).

Además de la provisión de una “cuenta de pago” (aspecto central de esta demanda), cabe destacar que la demandada también ofrece el servicio de tarjeta prepaga o prepagada por medio de la cual el usuario puede realizar pagos como si se tratara de una tarjeta de crédito o de débito.

Así, el usuario puede utilizar la tarjeta de UALÁ para abonar bienes o servicios directamente, siempre con el saldo pre cargado con fondos líquidos en su cuenta de pago. Es decir, la compra se debita directamente de la cuenta de pago/saldo pre cargado de la tarjeta UALÁ.

Tal como se desprende de los “Términos y Condiciones” de contratación de UALÁ, algunos de los servicios prestados por la demandada son de carácter “gratuito”<sup>4</sup> (para los usuarios finales o consumidores, generalmente cuando se pagan o se transfieren fondos a terceros) en tanto que otros son remunerados mediante la percepción de comisiones (particularmente en lo que se refiere a la percepción de fondos y/o de recepción de pagos por orden y cuenta del usuario).

Teniendo en cuenta que gran parte de la economía de nuestro país es de carácter informal (es decir, se maneja en “negro”) existen miles de personas que se manejan con dinero en efectivo y carecen de acceso a cuentas y/o productos bancarios por diversas razones. Por ello es que muchas de ellas optan directamente por el uso de estas plataformas de servicios de pago (fondeándolas principalmente en efectivo a través de las redes de cobranza extrabancarias – Pago Fácil, Rapipago, etc.) para así poder acceder a una tarjeta prepaga, para abonar productos o servicios “online” y/o para poder aprovechar promociones a las que no tendrían

---

<sup>4</sup> Luego veremos que dicha gratuidad no es tal.

acceso abonando en efectivo (y que muchas veces incluso forman parte de las acciones de marketing para atraer usuarios).

De allí la alta proliferación de los PSP y la masiva adopción de los mismos, principalmente por personas con ingresos “informales” y/o por los jóvenes que son los que más rápidamente se adaptan a las nuevas tecnologías que brindan estos agentes.

Al respecto cabe adelantar que el objeto de la presente demanda se concentra en el tratamiento dispensado por la demandada a los fondos líquidos disponibles en las cuentas de pago de sus clientes (consumidores finales). Como veremos, una vez abierta la cuenta de pago en forma completamente digital, el usuario procede a depositar fondos en la misma por diversos medios, fondos de los cuales se aprovechó la demandada para obtener un ingente e ilegal beneficio, en desmedro de los consumidores afectados.

Asimismo, es dable aclarar que la presente demanda se circunscribe al reintegro de los rendimientos obtenidos y apropiados por la contraparte en relación a los fondos líquidos y disponibles de los usuarios en sus cuentas de pago (no alcanzando a los fondos afectados al Fondo Común de Inversión ofrecido por la demandada).

Hace un tiempo, la demandada comenzó a brindar a los usuarios la opción de “invertir” el dinero disponible en su cuenta de pago en un Fondo Común de Inversión (operatoria sobre la que haremos referencia más adelante). **Dado que UALÁ remuneraba y remunera a los usuarios por la inversión de dichos fondos es que dicha operatoria no se encuentra incluida en este juicio.**

### **3.2. LA APERTURA DE UNA CUENTA DE PAGO. LAS DISTINTAS FORMAS DE FONDEAR LA CUENTA DE PAGO. LA INVERSIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LOS FONDOS.**

A los fines de acceder a los servicios antes mencionados, el usuario debe registrarse y abrir una cuenta en UALÁ a la que generalmente se asocia una **Clave Virtual Uniforme (CVU)** por medio de la cual se posibilita la “interoperabilidad” entre las cuentas bancarias (CBU) y las cuentas de las empresas proveedoras de pago (PSP).

Los contratos de cuenta de pago responden a la modalidad **de contratación de consumo por adhesión**. Los contratos son iguales o similares entre los usuarios. Estamos frente a un ejemplo más de la contratación masiva y despersonalizada: los usuarios adhieren o no al contrato de cuenta comitente que la demandada predispuso unilateralmente.

Es decir, como sucede con la contratación moderna, la misma se realiza a partir de condiciones generales de contratación a las que los consumidores adhieren, a lo que haremos referencia más adelante.

Cuando ya se encuentra abierta la cuenta de pago, el usuario puede ingresar fondos mediante los diferentes medios habilitados por la demandada: transferencias bancarias dirigidas a la cuenta de pago mediante el uso de CVU o Alias, a través de la tarjeta de débito, a través de redes de cobranza extrabancarias (Rapipago, Pago Fácil, etc.) o a través de débitos inmediatos (DEBIN) en cuentas bancarias del titular de la cuenta de pago. Asimismo, es posible que el cliente reciba fondos de otros usuarios (por diversas razones, además de la venta de productos o servicios) o a través del otorgamiento de un crédito personal por parte de la demandada.

Una vez acreditados los fondos en la cuenta de pago, el usuario tiene varias opciones: **a)** puede mantener los fondos líquidos disponibles a los fines de una utilización futura, **b)** puede invertirlos en un fondo común de inversión (de dinero o “Money Market”) ofrecido por la demandada en su plataforma y aplicación móvil a cambio de un interés (opción disponible

desde hace solo un tiempo), **c)** puede disponer de los fondos pagando por bienes o servicios a través de la plataforma o mediante el código QR en comercios adheridos, y/o **d)** puede retirarlos (mediante extracción por medios habilitados y/o por transferencia a cuentas propias o de terceros).

En caso de que el usuario opte por invertir los fondos, los mismos se afectan al Fondo Común de Inversión (FCI) que ofrece la demandada y se devengan intereses a una tasa anual de referencia. Al tratarse de un FCI de tipo “Money Market”, el mismo cuenta con plazos de liquidación abreviados y con un patrimonio que se encuentra colocado básicamente en instrumentos de renta fija y de bajo riesgo (cuentas remuneradas a la vista, plazos fijos, letras del Tesoro o del Banco Central, etc).

A los fines de cumplir con la inversión de los fondos, se entiende que la demandada realiza las gestiones para la suscripción de las cuotapartes correspondientes del FCI en cuestión. Posteriormente, con cada rescate se procede a la distribución de los intereses según la posición invertida de cada uno de sus usuarios, los que se acreditan en la cuenta bancaria a la vista correspondiente.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> En general los fondos comunes de inversión poseen diferentes plazos de rescate de las cuotapartes (inmediata=T+0, 24hs=T+1, 48hs=T+2, y 72hs=T+3), es decir, diferentes plazos de liquidación y acreditación en cuenta del valor de la cuotaparte desde que se ordena el rescate. Los fondos comunes de inversión del tipo “Money Market” poseen el plazo de liquidación más abreviado (T+0).

En este sentido, las órdenes de inversión y rescate de los fondos invertidos se cumplen en forma inmediata (consolidándose los movimientos dentro de 1 hábil), devengándose y acreditándose el “interés” correspondiente según el tiempo que estuvo invertido el dinero del usuario. Obviamente, el tiempo durante el cual permanece invertido el dinero en el FCI, el mismo se encuentra “indisponible” para el usuario, es decir, no puede utilizarlo a los fines de realizar pagos de bienes o servicios y/o retirarlos de la cuenta de pago, dado que previamente debería proceder al rescate de dichos fondos. Sin perjuicio de lo expuesto, la actual configuración de la plataforma y la aplicación móvil permite que los fondos acreditados en la cuenta de pago sean invertidos y rescatados en forma automática. Es decir, apenas se ingresan fondos a la cuenta, los mismos son afectados automáticamente al FCI (siempre que el usuario no indique lo contrario). Del mismo modo, si se ingresa una orden de pago o transferencia estando invertidos los fondos, dicha orden se cumple de inmediato, procediéndose automáticamente al rescate de los fondos a los fines de darle cumplimiento.

Sin perjuicio de que –como mencionamos anteriormente- la operatoria con el FCI **se encuentra fuera del objeto de la presente demanda**, sirve su explicación para entender por contraste la maniobra aquí denunciada:

1. En un primer supuesto, **sin el consentimiento de los usuarios**, la demandada **toma los fondos de los usuarios, los “invierte” y se apropiá de los rendimientos de dichos fondos.**
2. En el otro supuesto, previa orden expresa del cliente, la demandada cumple con la inversión de los fondos en un FCI y posteriormente procede a la distribución proporcional de los beneficios entre los propietarios de los fondos.

En este punto cabe preguntarse por qué en el primer caso el PSP se apropiá de todos los beneficios obtenidos con los fondos disponibles de sus usuarios (máxime teniendo en cuenta que dispuso de los fondos sin el consentimiento de ellos) y en tanto que en el otro supuesto procede al pago de los rendimientos a los usuarios. ¿Cuál es el fundamento legal para que la demandada actúe de distinta manera en cada caso? Como veremos más adelante, no existen razones legales y/o de justicia que justifiquen la conducta aquí denunciada.

### **3.3. LA CONDUCTA REPROCHADA OBJETO DE ESTA LITIS: LA UTILIZACIÓN DE LOS FONDOS LÍQUIDOS DE LOS USUARIOS, NO AUTORIZADA Y EN PROVECHO PROPIO.**

Como dijimos más arriba, existe la posibilidad de que el usuario decida no invertir sus fondos en el FCI ofrecido por el PSP y mantenerlos en su cuenta pago como líquidos y disponibles a los fines de una futura disposición (ya sea a través de pagos, transferencias y/o extracciones).

Tal como se desprende de la normativa emitida por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) sobre los Proveedores de Servicios de Pago (se adjunta como anexo), a partir del 31/01/2020, la demandada se encuentra obligada a mantener depositados los fondos líquidos y disponibles de los usuarios en un 100% en cuentas bancarias a la vista en pesos (caja de ahorro y/o cuenta corriente) radicadas en entidades financieras de nuestro país.<sup>6</sup>

Es decir, la totalidad de los fondos de los usuarios deben estar bancarizados. Asimismo, los PSP se encuentran obligados a mantener sus propios fondos en cuentas bancarias distintas de aquellas en las que se encuentren depositados los fondos de los usuarios.

Es claro que se obliga a los PSP a mantener en cuentas separadas sus fondos propios y los de los usuarios a los fines de evitar la confusión patrimonial y/o la disposición de los fondos de los usuarios para el pago de gastos operativos.<sup>7</sup>

En este sentido, la normativa citada del BCRA dispone lo siguiente:  
**"Punto 2.2. Administración de fondos.-2.2.1.** Los fondos de los clientes acreditados en cuentas de pago ofrecidas por PSPOCP deberán encontrarse, en todo momento, disponibles –con carácter inmediato ante su requerimiento por parte del cliente– por un monto al menos equivalente al que fue acreditado en la cuenta de pago. A tal efecto, los sistemas implementados por el PSPOCP deberán poder identificar e individualizar los fondos de cada cliente.

**2.2.2. El 100% de los fondos de los clientes deberá encontrarse depositado –en todo momento– en cuentas a la vista en pesos en**

---

<sup>6</sup> Cabe destacar que dicha obligación fue establecida por el BCRA mediante la "Comunicación A N° 6859" de fecha 9/01/2020. Es decir, de forma previa la demandada podía disponer de los fondos líquidos y disponibles de los usuarios de la manera que considerara más conveniente.

<sup>7</sup> Conforme Texto Ordenado de la "Comunicación A N° 6859 y sus modificatorias"

entidades financieras del país. Sin perjuicio de ello, ante solicitud expresa del cliente, los saldos acreditados en cuentas de pago podrán ser transferidos para su aplicación a la realización de operaciones con "fondos comunes de dinero" en el país, debiéndose debitar la cuenta de pago. En este último caso, se requerirá que los saldos invertidos sean informados de manera separada del resto.

**2.2.3.** Para la realización de transacciones por cuenta propia (pago de proveedores, pago de sueldos, etc.), los PSPOCP deberán utilizar una cuenta a la vista "operativa" (de libre disponibilidad) distinta a la cuenta donde se encuentren depositados los fondos de los clientes" (el destacado es nuestro).

En el caso de autos, tenemos que la demandada cumplía con esta medida desde enero de 2020 y depositaba en cuentas bancarias a la vista los fondos líquidos y disponibles que los usuarios poseían en sus cuentas de pago. Y los bancos remuneraban a los PSP por tener depositados dichos fondos a la vista. Si bien ello no se encontraba expresamente prohibido por el BCRA, lo cierto es que —como veremos más adelante— la remuneración de los fondos obtenida debería haber sido distribuida entre los usuarios propietarios de dichos fondos y no ser apropiada por la demandada.

Al respecto cabe aclarar que esta maniobra se podría haber visto modificada con la emisión por parte del BCRA de la "Comunicación A N° 7429" (de fecha 30/12/2021) con vigencia a partir del 1/01/2022.

En relación al tratamiento de los fondos líquidos y disponibles de los usuarios de modo previo al 31/01/2020, el Gerente General de uno de los PSP más importantes (Juan Martín de la Serna de Mercadopago/Mercadolibre) en una nota recientemente brindada al diario "El Cronista Comercial" (se adjunta como anexo) reconoce que "*pasaron apenas dos años desde el momento en que impusieron que todos los saldos estuvieran depositados en cuentas a la vista. Antes de eso, Mercado*

*Libre podía disponer de esos fondos para invertirlos de la mejor manera posible y obtener una rentabilidad que permitiera financiar todo el resto de las operaciones.”<sup>8</sup>*

En resumidas cuentas, tenemos 3 etapas distintas: 1) la primera etapa abarca desde abril de 2017 (5 años anteriores a la fecha de inicio de la demanda) hasta el 31/01/2020, 2) la segunda etapa abarca desde el 31/01/2020 hasta el 31/12/2021, y 3) la tercera comienza a partir del 01/01/2022 en adelante.

En la primera etapa, UALÁ **dispuso sin limitación alguna** de los fondos líquidos y disponibles de sus usuarios, y los invirtió en los instrumentos que consideró más beneficiosos (para sí misma), apropiándose indebidamente de los rendimientos obtenidos.

En la segunda etapa, UALÁ —en cumplimiento de la medida dispuesta por el BCRA a partir del 31/01/2020— depositó los fondos líquidos y disponibles de los usuarios en cuentas bancarias a la vista, pero se apropió indebidamente de los rendimientos y/o intereses generados por dichos depósitos.

En la tercera etapa, con motivo de la nueva medida adoptada por el BCRA vinculada al encaje del 100% de los fondos de las PSP, en principio pareciera que la demandada dejó de percibir beneficios por el depósito de los fondos líquidos disponibles de sus usuarios. Sin perjuicio de ello, tal como se refiere más adelante, es posible que la demandada continúe percibiendo algún tipo de rendimiento y/o beneficio por el depósito de las sumas líquidas y disponibles de sus usuarios, por lo que se hace reserva de reclamar también respecto de dichos fondos.

---

8

<https://www.cronista.com/apertura/empresas/mercadolibre-le-pega-otra-vez-al-gobierno-su-numero-uno-explica-por-que-en-la-argentina-no-se-puede-crecer/?login=google>

Tal como V.S. podrá observar, **de modo previo al dictado de la "Comunicación A N° 6859" del BCRA de fecha 9/01/2020 (primera etapa)**, la demandada dispuso libremente y a su arbitrio de los fondos líquidos disponibles de los usuarios y lucró abiertamente con la inversión de dichos fondos, quedándose indebidamente con los beneficios que debería haber distribuido entre los propietarios de dichos fondos.

Por otro lado, **de modo previo a la emisión de la "Comunicación A N° 7429" y hasta el 31/12/2021 (segunda etapa)**, las entidades bancarias se encontraban obligadas a mantener como "encaje"<sup>9</sup> el 30% de los depósitos efectuados por los PSP (monto general de los encajes bancarios dispuestos por el BCRA), pudiendo disponer del 70% restante a los fines de su inversión y/o del otorgamiento de préstamos a terceros.

Dado que el banco toma "prestados" estos fondos y dispone de ellos a los fines de obtener un rendimiento, es que remunera los saldos de las cuentas a la vista, cumpliendo así su función de intermediación financiera.

Toma fondos de sus usuarios pagando un interés a tasa pasiva (tasa más baja) y los presta a otras personas percibiendo un interés a tasa activa (tasa más alta), obteniendo un beneficio a partir de la diferencia de tasas aplicadas (es decir, el denominado "spread").

Así el PSP —obligado por la normativa del BCRA a partir del 31/01/2020— procedía al depósito de las sumas líquidas y disponibles de sus usuarios en cuentas bancarias a la vista en entidades financieras, que a la vez disponían y/o prestaban parte de esos fondos (hasta el límite del encaje), **abonando a los PSP (atento que son los titulares de las cuentas bancarias) un interés o una remuneración por la utilización de dichos fondos.**

---

<sup>9</sup> El encaje bancario es un porcentaje de los depósitos recibidos por cada entidad financiera que no puede ser utilizado. Por ley, dicho capital debe mantenerse en efectivo en las bóvedas de la propia institución o en sus cuentas en el banco central del país. Ello, con el objetivo de mantener su liquidez.

Ahora bien, como hemos dicho, si bien el PSP es indudablemente el titular de la cuenta bancaria en la cual se encuentran depositados los fondos de los usuarios, es palpable que ello no altera la titularidad jurídica y/o propiedad de los fondos, que siguen siendo de los usuarios que los mantienen en las cuentas de pago de la demandada.

Así podemos ver que el accionar de las entidades financieras fue adecuado (conforme normas del BCRA), encontrándose obligado el PSP a repartir los intereses y/o beneficios obtenidos entre sus usuarios.

Por su lado, **a partir del 01/01/2022**, por disposición del BCRA “*los saldos en pesos de las cuentas de depósito de los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPOCP) en las que se encuentren depositados los fondos de sus clientes, estén sujetos a la tasa de encaje de efectivo mínimo del 100 %.*”<sup>10</sup>

En este sentido, en principio los bancos deberían mantener en efectivo (en su entidad o en el BCRA) la totalidad de los fondos (de los usuarios) depositados por los PSP. No pudiendo disponer de dichos fondos, ni siquiera parcialmente, las entidades bancarias consecuentemente tampoco estarían dispuestas a remunerar dichos saldos a la vista.

Es decir, probablemente a partir del 01/01/2022 la demandada ya no perciba ninguna remuneración por los saldos disponibles de sus usuarios (porque el banco no los paga y/o porque ya no existen saldos a la vista, transfiriendo la totalidad de los fondos a su FCI).

Sin perjuicio de ello, dicha circunstancia deberá ser debidamente acreditada mediante la prueba a producir en autos. Particularmente teniendo en cuenta que por normativa del BCRA en algunos casos es posible cumplir con los “encajes” en formas diferentes al efectivo, como puede ser mediante el “depósito” de Letras del Tesoro de la Nación y/o de

---

<sup>10</sup> Conforme BCRA “Comunicación A N° 7429” (de fecha 30/12/2021)

Letras de Liquidez del BCRA (Leliq), que siguen brindando un rendimiento a la entidad financiera.

Por lo expuesto, siendo que los bancos podrían continuar brindando algún tipo de compensación a los PSP por mantener los fondos de sus usuarios en cuentas a la vista, se mantiene el reproche de la conducta, debiendo en su caso acreditar la demandada que ha cesado en su ilegítima conducta.

A continuación, se procederá a la explicación en detalle de cada una de las situaciones observadas a partir de la normativa dictada por el BCRA.

### **3.3.a) DISPOSICIÓN (NO AUTORIZADA) DE LOS FONDOS LÍQUIDOS Y DISPONIBLES DE LOS USUARIOS. MARCO REGULATORIO PREVIO AL 31/01/2020.**

Como hemos visto, previo a la “Comunicación A 6859” con vigencia a partir del 31/01/2020, la demandada invertía los fondos de sus usuarios en cualquier tipo de instrumento financiero y/o bursátil, **según su propio criterio y para su propio beneficio.**

Es decir, disponía libremente de dichos fondos, sin conocimiento y/o autorización previa de los consumidores propietarios de dichos fondos.

Y no sólo disponía en forma arbitraria y clandestina de los fondos de sus usuarios, sino que **además se apropiaba de los rendimientos y/o beneficios obtenidos**, bajo la excusa de “financiar el resto de los servicios prestados”.

Es decir, dispuso de los fondos de los usuarios, pero nunca procedió a repartir los frutos o rendimientos entre los verdaderos propietarios de los fondos (los usuarios). Simplemente los tomó para sí misma.

Es decir, UALÁ tomaba los fondos “ociosos” depositados en las cuentas de pago de los usuarios, los invertía (en Moneda Extranjera, en Fondos

Comunes de Inversión, en Letras o Bonos, en Acciones, Cedears, etc.) y luego se apropiaba de los rendimientos obtenidos por dichas inversiones (diferencias de cambio, intereses, dividendos, diferencias de precio de compra-venta, etc.).

**A cambio de dicha utilización, los usuarios no recibieron NADA.**

Los fondos eran de los usuarios, los riesgos lo corrieron los consumidores, los beneficios se los quedó UALÁ (sin costo alguno: ni financiero, ni de oportunidad).

Sea cual sea el prisma a través del cual se analice el contrato celebrado entre la demandada y los consumidores, es claro que **NUNCA** será posible justificar que UALÁ pueda disponer libre y gratuitamente de los fondos de los usuarios, y mucho menos apropiarse de las rentas obtenidas por la utilización indiscriminada de dichos fondos. Cohonestar dicho accionar, so pretexto de la financiación de otros servicios, significaría convalidar simplemente un robo y/o una estafa a gran escala respecto de los consumidores afectados.

Tal como se adelantó más arriba, previo al dictado por parte del BCRA de la "Comunicación A 6859" de fecha 9/01/2020, UALÁ no se encontraba obligada a mantener el 100% de los fondos líquidos y disponibles de sus usuarios en una cuenta bancaria a la vista.

Ahora bien, la ausencia de dicha obligación, en forma alguna significa que la demandada se encontraba habilitada para utilizar en exclusivo beneficio propio y en forma libre y gratuita los fondos depositados por los usuarios en sus cuentas de pago.

En consecuencia, la demandada deberá restituir a los legítimos propietarios de los fondos (los consumidores afectados) la totalidad de los rendimientos y/o beneficios obtenidos a partir de la utilización —sin autorización previa— de los fondos líquidos y disponibles de los usuarios.

**3.3.b) REMUNERACIÓN DE LOS SALDOS DEPOSITADOS POR LOS PSP EN CUENTAS BANCARIAS A LA VISTA. MARCO REGULATORIO PREVIO AL 30/12/2021.**

Como hemos dicho, por normativa del BCRA —previo al 30/12/2021— las entidades financieras podían disponer de los fondos (propios o de los usuarios) depositados por los Proveedores de Servicios de Pago (PSP) y otorgar préstamos sobre los mismos, siempre respetando los encajes mínimos de efectivo previstos en forma general para la actividad. Es decir, la normativa vigente del BCRA le permitía a los bancos disponer de los fondos depositados en las cuentas a la vista por los PSP —respetando el límite mínimo de encaje— a cambio de la acreditación de un interés en dichas cuentas (del que se apropió indebidamente la demandada). Este tratamiento para los fondos de las PSP en las entidades bancarias no difería del tratamiento otorgado a los fondos depositados por cualquier otra persona física o jurídica.

Así, la demandada —en tanto que titular de la cuenta bancaria— obtenía un rendimiento (pagado por el Banco) por el depósito a la vista de los fondos líquidos y disponibles de sus usuarios. Y la demandada en vez de repartir proporcionalmente dicho rendimiento entre los verdaderos dueños de los fondos (es decir, los usuarios del PSP), se los apropió en forma clandestina e indebida.

Como dijimos, sea cual sea el prisma desde el cual se analice el contrato habido entre los usuarios y los PSP, es indudable que los rendimientos o beneficios obtenidos por el uso de los fondos de los usuarios deberían haber sido distribuidos entre estos últimos. No hay fundamento alguno que justifique la apropiación de dichos fondos por parte de UALÁ.

De este modo, UALÁ —a través del depósito de los fondos de sus usuarios— obtenía pingües ganancias con cero riesgos, dado que su

responsabilidad por dichos depósitos se encuentra limitada, dado que los PSP no son entidades financieras.

**Al respecto, V.S. debe tener en cuenta que los fondos que los usuarios mantienen como disponibles en sus cuentas de pago ascienden a varios millones de pesos, por lo cual las entidades bancarias muchas veces negociaban con UALÁ para lograr que esta última llevara allí los fondos de los usuarios, a cambio obviamente de una remuneración para UALÁ.**

En relación a la responsabilidad de los PSP respecto de los depósitos en las cuentas de pago, el BCRA los obliga a que estos comuniquen expresamente que no se encuentran autorizados a operar como entidades financieras y que "los fondos depositados en cuentas de pago no constituyen depósitos en una entidad financiera, ni cuentan con ninguna de las garantías que tales depósitos puedan gozar de acuerdo con la legislación y reglamentación aplicables en materia de depósitos en entidades financieras"<sup>11</sup>.

En este mismo sentido, la demandada establece en sus "Términos y Condiciones de Uso":

---

<sup>11</sup> Conforme "Comunicación A N° 6859 y sus modificatorias" (Punto 2.4 de la norma)

## **9. RESPONSABILIDAD POR LOS FONDOS.**

Ualá mantendrá el 100% (cien por ciento) de los fondos de las cuentas de los Usuarios disponibles en cuentas bancarias a la vista a su nombre en entidades financieras de la



[www.uala.com.ar](http://www.uala.com.ar)  
Disponible en Android y iOS.



República Argentina de su elección. Ualá no será responsable en ningún caso por hechos que afecten la disponibilidad de los fondos depositados en las cuentas recaudadoras y/o por la insolvencia de las entidades que obran en custodia de los mismos.dichas entidades.

Como consecuencia de ello, Ualá no será responsable por hechos o acontecimientos que restrinjan o imposibiliten la libre disponibilidad de los fondos del Usuario. Tampoco Ualá responderá por caso fortuito o por cualquier otra causa de imposibilidad de cumplimiento de los Términos y Condiciones, que no fueran atribuibles a su parte.

Tal como se puede advertir fácilmente, el negocio para la demandada era redondo: lo único que tenía que hacer era captar a los usuarios (con diferentes estrategias comerciales y de marketing), recibir sus fondos y depositarlos en cuentas bancarias a la vista, manteniéndolos disponibles en su plataforma y aplicación móvil para su uso por parte del usuario.

**A cambio de ello, mensualmente la demandada recibía millones y millones de pesos por la colocación —libre de riesgo— de los fondos de terceros. Y todo ello en forma absolutamente GRATUITA.**

Es decir, sin pagar un solo peso a los verdaderos propietarios de esos fondos, que son los consumidores afectados.

Por su lado, de la regulación general del BCRA respecto de las cajas de ahorro y cuentas corrientes (es decir, cuentas bancarias a la vista) se desprende la obligación de las entidades financieras de abonar un interés sobre los fondos depositados en dichas cuentas.<sup>12</sup> Intereses que en este caso fueron indebidamente apropiados por la demandada.

Como se puede ver, de la misma regulación del BCRA sobre las cuentas a la vista abiertas en entidades financieras se desprende la obligación de estas de retribuir los saldos allí depositados, pudiendo las partes pactar la tasa de interés y/u otra modalidad de retribución.

Teniendo en cuenta los ingentes montos que maneja UALÁ, los bancos compiten entre ellos para captar estos depósitos, dado que ello les permite obtener cuantiosos fondos para luego prestarlos a terceros o al BCRA (mediante Lebac y Leliq) y/o para la adquisición de bonos del Tesoro, quedándose con la diferencia entre los rendimientos obtenidos y los intereses pagados a UALÁ, que atento que no es el verdadero dueño de los

---

<sup>12</sup> En este sentido, mediante la "Comunicación A N° 1653, N° 1820 y sus modificatorias" (ver Texto Ordenado del BCRA sobre "DEPÓSITOS DE AHORRO, CUENTA SUELDO Y ESPECIALES") se establece que corresponde la retribución mediante el pago de intereses sobre los depósitos efectuados en Cajas de Ahorro.

Así se establece que: "**1.9. Retribución. 1.9.1. Intereses.** Las tasas aplicables se determinarán libremente entre las partes. Los intereses se liquidarán por períodos vencidos y se acreditarán en la cuenta con la periodicidad (diaria, semanal, mensual, etc.) que las partes convengan. En su caso, corresponderá especificar los saldos mínimos requeridos para liquidar intereses. **1.9.2. Otras modalidades.** Podrán pactarse otras formas de retribución adicionales a la tasa de interés o en su reemplazo, aspectos que deberán especificarse claramente y de manera legible en el contrato."

Por su lado, en relación a la remuneración de los saldos en cuenta corriente, la "Comunicación A N° 3274 y sus modificatorias" del BCRA (ver Texto Ordenado del BCRA sobre "CUENTAS CORRIENTES Y OTRAS CUENTAS A LA VISTA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y CAMBIARIAS EN EL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA") establece lo siguiente: "**1.4. Remuneración.** El promedio mensual de saldos diarios que se registren en estas cuentas -dentro del límite establecido en los puntos 2.4. y 2.5. de las normas sobre "Efectivo mínimo"-, devengará intereses a la tasa que se fije y que será transmitida a través de la Mesa de Operaciones de Cambio y de Mercado Abierto, calculada como promedio ponderado por la cantidad de días de vigencia, cuando en un mismo período se haya determinado más de una tasa. Los importes devengados se acreditarán en la cuenta corriente y/u otra cuenta a la vista que corresponda dentro de los 5 días hábiles de validada la presentación del pertinente régimen informativo."

fondos, podrá ser más permeable a aceptar tasas inferiores a la inflación (dado que su costo de oportunidad es cero).

**En resumen, entre el 31/01/2020 y el 01/01/2022, es claro que UALÁ procedía al depósito bancario de los fondos líquidos y disponibles que sus usuarios mantenían (sin invertir) en sus cuentas de pago.**

**Asimismo, es evidente que UALÁ obtenía (de las entidades financieras) un rendimiento o beneficio por el depósito de dichos fondos, del cual se apoderó en forma ilegítima, en lugar de haber distribuido los beneficios obtenidos entre los legítimos propietarios de dichos fondos.**

En virtud de lo expuesto, por medio de la presente se requiere que se obligue a UALÁ a restituir dichos fondos a sus usuarios, en la proporción correspondiente y con su debida actualización.

### **3.3.c) ENCAJE DEL 100% DE LOS FONDOS DEPOSITADOS POR LOS PSP. MARCO REGULATORIO POSTERIOR AL 30/12/2021.**

Más allá de lo expuesto en relación a la regulación en general sobre la retribución que le corresponde a los saldos de las cuentas a la vista, con motivo de la emisión por parte del BCRA de la "Comunicación A N° 7429" de fecha 30/12/2021 tomó estado público el "negocio redondo" que hacían hasta esa fecha los PSP (y que fue abiertamente reconocido por la Cámara que agrupa a las Fintech).

Como hemos visto más arriba, mediante la citada comunicación, el BCRA dispuso lo siguiente: "*Establecer, con vigencia a partir del 1.1.22, que los saldos en pesos de las cuentas de depósito de los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPOCP) en las que se encuentren depositados los fondos de sus clientes, estén sujetos a la tasa*

*de encaje de efectivo mínimo del 100 %.*" Es decir, **se obliga a las entidades financieras a "encajar" el 100% de los fondos depositados por los PSP partir del 1/1/2022**, por lo que los bancos —en principio— ya no podrían disponer de esos fondos para prestarlos a terceros y/o colocarlos en ninguna otra inversión financiera, lo que determinaría que las entidades financieras dejen de remunerar los saldos disponibles en las cuentas a la vista de los PSP (dado que en definitiva los bancos no utilizan ni pueden utilizar esos fondos a los fines de practicar la intermediación financiera).

**Más allá de las razones que motivaron al BCRA para tomar la decisión antes referida, cabe poner de resalto que tanto UALÁ como otros PSP, así como la Cámara Argentina de Fintech (que agrupa a varios de los prestadores de servicios de pago), se opusieron a la medida reconociendo que la misma les impedía continuar percibiendo intereses por los fondos depositados a la vista en las cuentas abiertas en las entidades financieras, reconociendo además que dichos intereses (generados por los fondos de los usuarios) eran apropiados por los PSP "a los fines de poder brindar servicios gratuitos" (sic).**

Los mismos PSP han reconocido públicamente, a través de diversas notas periodísticas, que al menos hasta el 31/12/2021 realizaron la maniobra explicada en esta demanda y que —en principio y sujeto a la prueba a producirse— la nueva normativa les impediría continuarla.

En este punto, cabe advertir que si bien —a priori— el nuevo marco normativo dispuesto por el BCRA imposibilitaría la realización de la conducta endilgada a la demandada, no cabe descartar que los PSP continúen obteniendo rendimientos y/o beneficios de otro tipo por el depósito bancario de los fondos líquidos de sus usuarios.

Tal como referimos anteriormente, es posible que los bancos continúen obteniendo rendimientos por la “colocación” de los fondos de los usuarios de UALÁ (mediante el cumplimiento de los encajes con Letras del Tesoro o del BCRA) y/o que continúen retribuyendo a UALÁ por el depósito de los fondos disponibles de sus usuarios (atento que por razones técnicas, comerciales y/o de marketing les “sirva” tener a un determinado PSP como cliente).

En virtud de lo señalado, es que la prueba se enderezará especialmente a verificar si efectivamente se procedió al cese de la conducta denunciada.

Tal como V.S. puede apreciar, la conducta achacada a UALÁ se encuentra debidamente acreditada, correspondiendo ahora proceder al análisis de dicha conducta a la luz de la normativa aplicable al caso, correspondiendo concluir que la misma se encuentra prohibida, siendo ilegal e injustificada la apropiación por parte de la demandada de los intereses y/o rendimientos obtenidos a partir del depósito a la vista de los fondos líquidos y disponibles de los consumidores.

### **3.4. LA REGULACIÓN DEL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN CONDENA LA MANIOBRA DE LA DEMANDADA E IMPONE LA RESTITUCIÓN DE LOS FONDOS**

Cabe precisar que las relaciones habidas entre los usuarios y UALÁ **son, en primer orden, relaciones de consumo** por lo que deben ser analizadas bajo los principios protectores de los consumidores y usuarios. En segundo orden, la naturaleza jurídica de los PSP remite a distintas figuras jurídicas que son de aplicación al negocio de UALÁ.

Algunas de esas figuras son la del contrato de mandato, la representación y el contrato de depósito, entre otras. Conforme se explicará a continuación, las normas que regulan a todas estas figuras

demuestran el proceder abusivo e ilegal de UALÁ a partir de la práctica denunciada en esta demanda.

En esta línea la doctrina expresa que: "*Sin perjuicio de lo anterior, la documentación contractual (...) se encontrará condicionada por lo dispuesto en las normas generales sobre contratos y obligaciones, como por ejemplo el régimen de rendición de cuentas (artículo 858 y ss CCC), el principio de buena fe (artículo 961 CCC), el régimen de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predisueltas (artículo 984 y ss CCC) y el régimen de los contratos conexos (artículo 1073 y ss. CCC). (...) Por otro lado, los términos y condiciones de estos sistemas deberán regirse también por lo dispuesto por la LDC, la cual establece una serie de normas de orden público que (...) están dirigidas a reforzar la posición del consumidor*" (conf. Santiago J. Mora, Pablo A. Palazzi, "Fintech: Aspectos legales", Tomo III, CDYT Colección Derecho y Tecnología; Cap. "Un comentario sobre la regulación de los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago, y una primera referencia al programa Transferencias 3.0", Título 5. "Normas aplicables a los PSPOCP provenientes del resto del marco jurídico", por Santiago J. Mora).

Se agrega que "*En este contexto, la voluntad de las partes estará plasmada en los distintos contratos y reglamentos de uso (...) constituyendo así también los usos y prácticas del lugar (...) Dichos instrumentos estarán condicionados por lo dispuesto en las normas generales sobre contratos y obligaciones obrantes en el CCC, así como por las obligaciones derivadas del análisis de la naturaleza jurídica del sistema y de las leyes específicas de orden público que podrían llegar a aplicárseles por compatibilidad*" (Santiago J. Mora, Pablo A. Palazzi, ob.cit., Tomo I; Cap. "Sistemas electrónicos de pago general y sistemas de dinero electrónico en particular", subtítulo 3.3.1. "Una primera aproximación a su regulación", pág. 284, por Santiago J. Mora).

### **3.5.a) EL CONTRATO DE MANDATO COMO BASE PARA LA OPERATORIA DE UALÁ**

Como hemos dicho, los PSP en general no son más que intermediarios entre los usuarios que ordenan un pago o disponen una transferencia de dinero a otro usuario que recibe los fondos, y por ese accionar la demandada percibe una comisión.

En este sentido, se entiende que **el usuario le otorga un “mandato” al PSP** que puede consistir en la orden de pagar una determinada suma de dinero y/o la orden de recibir una determinada cantidad de fondos. A los fines del cumplimiento de dichas instrucciones es que el cliente se registra y abre la cuenta de pago. En su caso luego le deposita los fondos correspondientes y le otorga la autorización para aplicarlos a un pago o transferencia de fondos.

En este sentido, la misma UALÁ expone en los “Términos y Condiciones” del servicio:

#### **5.TRANSFERENCIAS DE FONDOS ENVIADOS DESDE Y HACIA CUENTAS DE PAGO.**

El Usuario autoriza a Ualá a realizar las transferencias de fondos ordenadas por éste para enviar y recibir transferencias desde y hacia cuentas de Usuarios Ualá, como asimismo, desde y hacia cuentas bancarias, cuentas de pago propias, y cuentas de pago de otros PSPs usando la Clave Virtual Uniforme como identificadora de clientes y/o alias.

Asimismo, el Usuario autoriza a Ualá a realizar la recarga de la Tarjeta Ualá o extracciones de dinero de la cuenta asociada a su Tarjeta Ualá desde la App y a efectuar los movimientos correspondientes para el pago de los Servicios que el Usuario solicite, siempre de acuerdo con los topes y restricciones fijados por Ualá. Ualá no estará obligada a efectuar las operaciones solicitadas por el Usuario cuando la cuenta asociada a la Tarjeta Ualá no cuenten con los fondos suficientes para ello.

Teniendo en cuenta lo expuesto, podemos decir que resultan de aplicación las normas previstas en el Capítulo 8 del Título IV del Libro III del CCCN que regulan el Contrato de Mandato. En este sentido, el art.

1319 prevé que hay "contrato de mandato cuando una parte se obliga a realizar uno o más actos jurídicos en interés de otra" lo que resulta de aplicación al caso en estudio.

En relación a las obligaciones del mandatario el art. 1324 establece que "el mandatario está obligado a:

- a) cumplir los actos comprendidos en el mandato, conforme a las instrucciones dadas por el mandante y a la naturaleza del negocio que constituye su objeto, con el cuidado que pondría en los asuntos propios o, en su caso, el exigido por las reglas de su profesión, o por los usos del lugar de ejecución;
- b) dar aviso inmediato al mandante de cualquier circunstancia sobreviniente que razonablemente aconseje apartarse de las instrucciones recibidas, requiriendo nuevas instrucciones o ratificación de las anteriores, y adoptar las medidas indispensables y urgentes;
- c) informar sin demora al mandante de todo conflicto de intereses y de toda otra circunstancia que pueda motivar la modificación o la revocación del mandato;
- d) mantener en reserva toda información que adquiera con motivo del mandato que, por su naturaleza o circunstancias, no está destinada a ser divulgada;
- e) dar aviso al mandante de todo valor que haya recibido en razón del mandato, y ponerlo a disposición de aquél;
- f) rendir cuenta de su gestión en las oportunidades convenidas o a la extinción del mandato;
- g) entregar al mandante las ganancias derivadas del negocio, con los intereses moratorios, de las sumas de dinero que haya utilizado en provecho propio;

- h) informar en cualquier momento, a requerimiento del mandante, sobre la ejecución del mandato;*
- i) exhibir al mandante toda la documentación relacionada con la gestión encomendada, y entregarle la que corresponde según las circunstancias”* (el destacado nos pertenece).

Como vemos, de acuerdo al CCCN, quien tenga un mandato deberá dar cumplimiento al mismo conforme las instrucciones recibidas, informar sobre posibles conflictos de intereses y poner a disposición del mandante todos los valores recibidos en cumplimiento de los negocios encomendados.

Particularmente, en el inciso g) precitado se aclara que **el mandatario debe entregar al mandante las ganancias derivadas del negocio con “los intereses moratorios de las sumas de dinero que haya utilizado en provecho propio”.**

La norma replica el art. 1913, Cód. Civil, con alguna omisión<sup>13</sup>: **exige que si el mandatario utilizó a su favor sumas de dinero recibidas de terceros en la ejecución del encargo -ello se deduce de la primera parte del inciso-, debe restituir esas cantidades con más sus intereses moratorios.**

Sin embargo, la regla resulta ser la misma y **el mandatario deberá restituir esos intereses desde el día en que empleó las cantidades**

---

<sup>13</sup> "El Código derogado disponía que, si el mandatario utilizaba el dinero para su uso propio, distinto del que surge del encargo, debía intereses "desde el día en que lo hizo" (art. 1913). Implicaba incumplimiento por cambio de destino del dinero, que no requería la constitución en mora." "(...) De modo que el mandatario no es un mero intermediario y debe entregar todo lo que reciba de terceros (...) Si el mandatario empleó el dinero para un uso propio, distinto del que surge del encargo, debe los intereses "desde el día que lo hizo" (art. 1913, Cód. Civ.). Es decir que aquí no se requiere la mora, sino el mero cambio de destino del dinero. Este "cambio" es técnicamente un incumplimiento, que produce una responsabilidad sin mora, y que carece de eximenes (arts. 1913 y 1915, Cód. Civ)." Ricardo Luis Lorenzetti, "Código Civil y Comercial de la Nación comentado", Tomo VII, pág. 88 y "Tratado de los Contratos", Tomo II, páginas 257 y 258.

para su propio beneficio o provecho y no es necesaria la constitución formal en mora del mandatario.

Finalmente, si las instrucciones del mandante determinaban cuál era el destino que debía darse a las ganancias del negocio o prohibían el uso de esas ganancias por el mandatario, cualquier empleo que el mandatario realizara de ellas será considerado incumplimiento a sus obligaciones que, por ende, permitirá al mandante reclamar no solo los intereses moratorios por el uso sino todos los daños que el incumplimiento del mandatario le hubiera ocasionado.<sup>14</sup>

En este sentido, se observa que el CCCN admite que el mandatario use en provecho propio los fondos del mandante —siempre que ello no suponga el incumplimiento del contrato o la imposibilidad de concretar el negocio requerido—, pero lo obliga a restituirlo con intereses, es decir, con los frutos o rendimiento correspondientes por haber utilizado dichos fondos.

Por su parte, el Dr. Lorenzetti sostiene que el “deber de lealtad” es una obligación secundaria de la conducta del mandatario: “*La confianza que el mandante deposita en el mandatario hace que éste deba obrar con buena fe y lealtad. Este es un deber exigible a todo aquel que gestiona intereses ajenos. Son manifestaciones de este deber: a) Dar a los bienes recibidos el destino encomendado; b) No atender asuntos incompatibles o denunciar la incompatibilidad. La lealtad no implica exclusividad; c) No usar para provecho propio ventajas que tengan su causa en la gestión, y d) no obtener de terceros ventajas personales que podrían corresponder al mandante.* Deben atribuirse directamente al principal. (...) La prohibición de autocontratar y de adquirir para sí los bienes del principal se relacionan con la contratación consigo mismo, que hemos

---

<sup>14</sup> Luis F. P. Leiva Fernández, “Tratado de los Contratos”, Tomo IV, páginas 55 y 56.

*tratado junto a la representación*" -los resaltados nos pertenecen- (Ricardo Luis Lorenzetti, "Tratado de los Contratos", Tomo II, pág. 255).

Teniendo en cuenta lo expuesto, es claro que los fondos depositados por el PSP a la vista en una o varias entidades financieras (consistentes en los fondos líquidos y disponibles de las cuentas de pago de los usuarios) son de propiedad justamente de los consumidores y se encuentran afectados al fiel cumplimiento de los mandatos otorgados por los usuarios y de las órdenes derivadas de dicho contrato<sup>15</sup>.

Ahora bien, en este caso vemos que la demandada no se limitó a cumplir con la regulación aplicable a las PSP referida al depósito de los fondos, ni con el mandato otorgado por miles de usuarios, **sino que captó los fondos para hacer un negocio en provecho propio.**

Esta parte considera que la normativa específica le impedía a la demandada utilizar los fondos en provecho propio, dado que los PSP se deben limitar a depositar en una cuenta bancaria a la vista el dinero disponible en las cuenta de pago de sus usuarios.

---

<sup>15</sup> "Para evitar que la tenencia de fondos sea encuadrada en la intermediación financiera -situación regulada por el BCRA- o el mutuo -y deber intereses compensatorios-, mientras el dinero se encuentra en la cuenta recaudadora, los proveedores de servicios de pago no deben disponer de los fondos para sí ni para prestarlos. Los saldos están contablemente separados como un pasivo en custodia y únicamente ejecutan las transacciones que sus usuarios le ordenan. De esa manera se da un esquema que no supone captación de fondos por parte del público en general y se utiliza solo para transferirlo a quien el mandante instruya, no asumiendo riesgos por el destino de los fondos ni debiendo intereses por ello. La figura jurídica resultante de esta relación comercial es entonces la del mandato del art. 1319 del Cód. Civ. y Com., definida como la circunstancia en la que una parte se obliga a realizar uno o más actos jurídicos en interés o por cuenta de otra, y por ende recibe fondos únicamente en función de lo pactado. A pesar de que las relaciones jurídicas de las cuentas virtuales en las fintech se rigen por las reglas del mandato comercial y esto supone una intermediación simple sin captación de fondos, el BCRA encuentra legitimación para regular esta actividad en el art. 3º de la Ley de Entidades Financieras que establece que "las disposiciones de la presente Ley podrán aplicarse a personas y entidades públicas y privadas no comprendidas expresamente en ella, cuando a juicio del Banco Central de la República Argentina lo aconsejen el volumen de sus operaciones y razones de política monetaria y crediticia". Chavez, Ezequiel, "Marco normativo y regulatorio de las fintech en Argentina. Aproximación a una propuesta regulatoria", LA LEY 05/08/2020.

Ahora bien, incluso desde la óptica del mandato y admitiendo que los PSP pueden disponer de los fondos líquidos y disponibles de sus usuarios, ello no libera a la demandada de la consecuencia obvia de dicho accionar. La demandada —en tanto que mandante— debía restituir a los consumidores los fondos colocados con más los rendimientos efectivamente percibidos (en subsidio, los rendimientos normales o estándar en función de la tasa de mercado vigente en cada momento), junto con la totalidad de los demás beneficios que hubiere obtenido por la colocación de los fondos de los usuarios (ya sea en forma de bonificaciones, descuentos, regalos, comisiones, etc). Lo que vemos que no ha sucedido en el caso de autos: la contraparte captó los fondos de sus usuarios, los “colocó” financiera y/o bancariamente y se apropió de los rendimientos obtenidos a partir de dicha colocación.

Todo ello a espaldas y a expensas de los consumidores afectados.

### **3.5.b) LOS ELEMENTOS DEL CONTRATO DE DEPÓSITO EN LA ACTIVIDAD DE UALÁ**

También podemos considerar que la actividad de UALÁ como PSP se asimila a la del **depositario** en relación a los fondos entregados y/o recibidos por cuenta y orden de los consumidores. Ello así en cuanto a que se compromete a la custodia de las sumas de dinero que se transfieren al momento de fondear la cuenta de pago y/o que se acrediten en el futuro, así como a la puesta a disposición de dichos fondos cuando le sean requeridos (ya sea para su retiro o para su aplicación a las operaciones respecto de las cuales actúa como intermediario).

Respecto de los contratos de depósito (excluyendo a los contratos bancarios), el Código Civil y Comercial prevé:

"Artículo 1356: Definición (Consideraciones Generales). **Hay contrato de depósito cuando una parte se obliga a recibir de otra una cosa con la obligación de custodiarla y restituirla con sus frutos.**

Artículo 1358: Obligación del depositario (Consideraciones Generales). El depositario debe poner en la guarda de la cosa la diligencia que usa para sus cosas o la que corresponda a su profesión. **No puede usar las cosas y debe restituirlas, con sus frutos, cuando le sea requerido.**

Artículo 1367: Efectos (Depósito Irregular). **Si se entrega una cantidad de cosas fungibles, que no se encuentra en saco cerrado, se transmite el dominio de las cosas aunque el depositante no haya autorizado su uso o lo haya prohibido. El depositario debe restituir la misma calidad y cantidad.**

**Si se entrega una cantidad de cosas fungibles, y el depositario tiene la facultad de servirse de ellas, se aplican las reglas del mutuo** (el destacado nos pertenece)

De lo expuesto se desprende la consecuencia clara del accionar denunciado en perjuicio de los consumidores. Es claro que la irregularidad de la actividad de UALÁ nunca podrá redundar en un beneficio para ella (y en un evidente perjuicio para los consumidores). Por lo tanto, no cabe sino concluir que la demandada debe restituir la totalidad de los beneficios obtenidos (ya sea regular o irregularmente) por la colocación de los fondos de los usuarios.

**De la transcripción del artículo 1367 del CCCN se desprende que en el caso del depósito de cosas fungibles (como lo es el dinero) se aplican las reglas del mutuo.**

**Al respecto, la doctrina ha precisado, en torno a la operatoria específica de los PSP, que también cabe hacer la analogía con las reglas del CCCN atinentes al contrato de depósito. En este punto, se sostuvo que "La parte final del art. 1367 del Código dispone que**

"si se entrega una cantidad de cosas fungibles, y el depositario tiene la facultad de servirse de ellas, se aplican las reglas del mutuo". No obstante, debe diferenciarse el significado del término "servirse" de las cosas, al que refiere el citado artículo, de la intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros del artículo primero de la Ley de Entidades Financieras." (Diehl Moreno, Juan M. - Fernández, Diego - Eraso Lomaquiz, Santiago E., "Consideraciones sobre la nueva normativa aplicable a los prestadores de servicios de pago", LA LEY 19/02/2020).

Siendo que dicho contrato se presume oneroso, el "mutuario" (en este caso la demandada) se encuentra obligado a restituir "igual cantidad de cosas de la misma calidad y especie" con más "los intereses compensatorios, que se deben pagar en la misma moneda prestada" (conforme art. 1525 y 1527 del CCCN).

**Como se puede ver, en la hipótesis que se considere que existe un contrato de depósito entre los usuarios y el PSP en lo que hace a los fondos líquidos disponibles en las cuentas de pago, el PSP como depositario tiene obligación de custodiar los fondos y posteriormente restituirlos con sus frutos o rendimientos, con independencia de que se califique al depósito como regular o irregular.**

**Al respecto, se ha considerado que "el contrato de emisión de dinero electrónico -en este caso, no bancario- se relaciona en forma estrecha con la figura del depósito irregular (...). Cabe señalar que el dinero, en su calidad de cosa fungible, es susceptible de ser objeto de un depósito irregular (...)" (Diehl Moreno, Juan M. - Fernández, Diego - Eraso Lomaquiz, Santiago E., ob. cit.).**

Asimismo, desde la óptica del CCCN está claro que el depositario —en principio— no está autorizado a utilizar los bienes depositados. **Pero si los**

**usa, debe reintegrarlos bajo las reglas del mandato oneroso, es decir, con el pago de los intereses correspondientes.**

La doctrina tiene dicho que: "La obligación de reembolso surge en primer lugar de la naturaleza jurídica del dinero electrónico, la cual constituye una obligación de dar sumas de dinero a cargo del administrador/emisor. Por otro lado (...) dicha obligación resulta incuestionable atento el principio general de buena fe (artículo 961 CCC), por cuanto -dado que el dinero electrónico no es de aceptación universal y los comercios adheridos a los sistemas pueden ir variando - bien puede suceder que, en un momento determinado, el cliente no pueda adquirir con él producto o servicio alguno que le interese. Asimismo (...) esta obligación también deriva de las normas generales del CCC, dado que si el administrador/emisor no reembolsara el dinero electrónico no gastado, se daría un supuesto de pago sin causa (...), en el marco del régimen de pago indebido y de enriquecimiento sin causa (artículo 1794 y ss.) Por último (...) la misma conclusión surge del régimen de rendición de cuentas implementado por el CCC (artículo 585 y ss.) y del régimen de los distintos contratos que se asimilan con la relación contractual entre la administradora/emisora y el cliente (cf., entre otros, los arts. 1324, 1333, 1367, 1528, 1672, 1698 del CCC)" (Santiago J. Mora, Pablo A. Palazzi,; ob. cit., Cap. "Un comentario sobre la regulación de los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago, y una primera referencia al programa Transferencias 3.0", título 4.4. "La obligación de reembolso" (pág. 215 y ss), por Santiago J. Mora)

**En conclusión, desde el campo del derecho civil y comercial se debe calificar la conducta de UALÁ como ilegal y abusiva dado que en ningún supuesto resulta admisible que el PSP use los fondos de los consumidores como propios y en su exclusivo beneficio, sin haberle abonado a los usuarios el rendimiento correspondiente por dicho uso.**

### **3.6. LA REGULACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN DEL CCCN (ART. 368 Y SS.) TAMBIÉN PROHÍBE LA MANIOBRA DE UALÁ E IMPONE LA RESTITUCIÓN DE LOS FONDOS.**

Como hemos dicho, el consumidor se registra y abre una cuenta de pago a los fines de que la demandada realice pagos y/o transferencias por cuenta y orden del cliente. A los fines de resguardar los fondos disponibles en las cuentas de pago, los PSP se encuentran obligados a depositar dichas sumas en cuentas a la vista de una entidad financiera radicada en el país. Es claro que allí la actuación del PSP —ante el banco— es a nombre propio, pero no deja de ser una actuación por cuenta y orden de los usuarios, haciéndose un depósito bancario “colectivo” de los fondos que están disponibles en las cuentas de pago. En este sentido, la demandada actúa en representación de sus usuarios y de sus intereses.

Con respecto a los efectos que se derivan de este tipo de representación voluntaria, la doctrina es pacífica en sostener que “*supone la actuación en nombre de otro, producida de tal manera que los efectos jurídicos del acto redunden siempre, de modo directo, en la esfera jurídica del representado y nunca en la del representante*”<sup>16</sup>.

La conclusión a la que arriban los grandes juristas se relaciona inevitablemente con lo dispuesto por el CCCN en cuanto al dinero o las rentas obtenidas por motivo y en ocasión del negocio que los vincula:

*“ARTICULO 368.- Acto consigo mismo. Nadie puede, en representación de otro, efectuar consigo mismo un acto jurídico, sea por cuenta propia o de un tercero, sin la autorización del representado. **Tampoco puede el representante, sin la conformidad del representado, aplicar fondos***

---

<sup>16</sup>Alterini, Jorge, “Código Civil y Comercial Comentado. Tratado Exegético” – Ed. La Ley. Tomo II

**o rentas obtenidos en ejercicio de la representación a sus propios negocios, o a los ajenos confiados a su gestión.”**

Por lo que la práctica de la demandada de disponer discrecionalmente de los fondos de sus representados y de utilizar la renta producida exclusivamente en beneficio de sus negocios, constituye una clara violación a las obligaciones y deberes que recaen sobre la figura del representante conforme lo dispone el art. 372 del citado ordenamiento:

- a) de fidelidad, lealtad y reserva;
- b) de realización de la gestión encomendada, que exige la legalidad de su prestación, el cumplimiento de las instrucciones del representado, y el desarrollo de una conducta según los usos y prácticas del tráfico;
- c) de comunicación, que incluye los de información y de consulta;
- d) de conservación y de custodia;
- e) de prohibición, como regla, de adquirir por compraventa o actos jurídicos análogos los bienes de su representado;
- f) de restitución de documentos y demás bienes que le correspondan al representado al concluirse la gestión.

Destacamos nuevamente que resulta inadmisible que la demandada aplique y utilice los fondos de los consumidores para la realización de un fin discordante del que se le atribuyó, a saber: la satisfacción de intereses propios.

**Por ello, no caben dudas de que el accionar de UALÁ encuadra en un supuesto de abuso o desviación del poder de representación.**

A los fines de ilustrar la irregularidad en la representación de los intereses de sus usuarios, nótese que la demandada en ningún momento informó la tasa de colocación de los fondos a los usuarios y/o dio cuenta de los beneficios obtenidos por dicha colocación, comportándose como el

verdadero y único propietario de dichos fondos, lo que se contrapone a la realidad económica que subyace al negocio llevado a cabo por la demandada.

Por otro lado, tal como se refirió anteriormente, por la normativa del BCRA la demandada se encuentra obligada a poseer dos o más cuentas bancarias, a los fines de evitar la confusión patrimonial. Es decir, para la realización de “operaciones propias” (pago de proveedores, pago de sueldos, etc.), el PSP debe tener una “cuenta operativa” distinta a la cuenta a la vista en la cual se encuentran depositados los fondos de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo expuesto, cabe preguntarse primero en qué cuenta se acreditaron los intereses y/o rendimientos obtenidos por la colocación de los fondos de los consumidores.

Lo normal es que los intereses se acrediten en la cuenta que se encuentran depositados los fondos que los “producen”, es decir, deberían haberse acreditado en la cuenta a la vista con los fondos de los usuarios. Si fue así, habrá que indagar sobre el modo en que esos intereses, en vez de acrecentar los fondos disponibles de los usuarios, fueron “a parar” en una cuenta de titularidad de la demandada.

La otra opción es que dichos intereses o beneficios no se hubieren acreditado en la cuenta a la vista en la cual se encuentran depositados los fondos disponibles de los usuarios, sino que por alguna orden en especial, el banco los hubiere acreditado —en forma irregular— en la cuenta operativa del PSP.

Nuevamente habrá que indagar las razones de dicha irregularidad, con la connivencia de la entidad bancaria, salvo que la demandada hubiere incumplido con la normativa aplicable y hubiere “confundido” fondos propios con fondos de los usuarios a los fines de obtener los rendimientos de dichos fondos en su propia cuenta.

Sea cual sea la respuesta a estos interrogantes, no cabe sino concluir que UALÁ ejerció una “representación infiel” en relación a los intereses de los consumidores, debiendo remediarla dicha situación mediante la restitución de los fondos ilegítimamente percibidos por UALÁ.

### **3.7. EL CONTRATO DE UALÁ COMO UN CONTRATO *SUI GENERIS***

En cualquier caso, aún si no se consideraran las reglas del mandato o del depósito en el presente, cabría concluir que el tipo de negocio de UALÁ es un contrato *sui generis*, al que se le deben aplicar, por analogía, las normas del contrato de depósito y de mandato, como V.S. sabe.

De considerarse esta opción, las normas de orden público indisponibles para las partes de los contratos de consumo sellan la suerte adversa de UALÁ en el caso.

A su vez, todas las reglas que regulan la interpretación de los negocios con consumidores implican que la conducta de UALÁ ha sido abusiva e ilegal en perjuicio de los derechos de los usuarios al quedarse ilegítimamente con los frutos de los fondos de los consumidores.

**Es importante destacar que no existe ninguna cláusula en los términos y condiciones de UALÁ por la que los usuarios acepten que la demandada se quede con la rentabilidad generada por los fondos de dichos usuarios.**

En consecuencia, la contratación de consumo de UALÁ con sus usuarios debe analizarse conforme:

1. La interpretación en sentido contrario a la parte predisponente.
2. El principio protectorio de los intereses económicos de los consumidores.
3. El principio in dubio pro consumidor.

4. La analogía con otros contratos como pauta de interpretación contractual, especialmente el de mandato y las reglas de la representación.
5. El principio de buena fe como regla comportamiento.
6. El principio de protección de confianza y el deber de obrar con lealtad.
7. La pauta de tutela especial de la CSJN para los contratos de consumo de servicios financieros en materia de prácticas abusivas.

Seguidamente explicaremos su aplicación de cada criterio y regla al caso.

### **3.8. EL NEGOCIO DE UALÁ CON LOS CONSUMIDORES DEBE ANALIZARSE BAJO LAS PAUTAS PROTECTORIAS DE INTERPRETACIÓN DE LOS CONTRATOS DE LA LDC Y DEL CCCN**

De acuerdo a todo lo expuesto en los títulos precedentes, no caben dudas de que las relaciones habidas entre los usuarios y UALÁ deben ser analizadas bajo los principios y criterios protectorios generales de interpretación aplicables en materia contractual, de conformidad con lo establecido por la LDC y el CCCN.

En este sentido, el negocio que vincula a UALÁ con los usuarios se rige fundamentalmente por los siguientes principios y pautas protectorias de interpretación de los contratos de la LDC y CCCN:

#### **1. Interpretación en sentido contrario a la parte predisponente.**

Como dijimos, la demandada celebró y aún celebra contratos de cuenta de pago que responden a la modalidad de contratación de consumo por adhesión a condiciones generales.

De esta manera, los usuarios adhieren a cláusulas generales predispuestas unilateralmente por UALÁ.

Así las cosas, estas cláusulas jamás podrían ser oponibles a los usuarios ni interpretarse a favor de UALÁ.

El artículo 987 del CCCN establece especialmente al respecto que "*Las cláusulas ambiguas predisueltas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente*".<sup>17</sup>

Por su parte, el artículo 1062 del mismo ordenamiento dispone que cuando por disposición legal o convencional se establece expresamente una interpretación restrictiva, no deberá estarse a la literalidad de los términos utilizados al manifestar la voluntad cuando se trate de obligaciones impuestas unilateralmente por el predisponente o proveedor en los contratos por adhesión y en los de consumo.

Dicho de otro modo, cuando las cláusulas que vinculan a los usuarios con UALÁ evidencien ambigüedad, imprecisión u oscuridad, deben ser entendidas a favor del consumidor adherente a las condiciones predisueltas.

## **2. Principio protectorio de los intereses económicos de los consumidores.**

Dentro de los derechos sustanciales de los consumidores, referidos a aquellos estrictamente patrimoniales, se encuentra el derecho a la protección de sus intereses económicos.

El derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor tiene que ver, especialmente, con la conservación y aumento de su patrimonio<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Sobre esta regla de interpretación, la CSJN resolvió hace varios años que en caso de duda respecto de cláusulas contractuales predisueltas cuyo sentido es equívoco y ofrece dificultades para precisar el alcance de las obligaciones asumidas por el predisponente debe prevalecer la interpretación que favorezca a quien contrató con él o contra el autor de las cláusulas uniformes (CSJN, 16/4/2002, LA LEY, 2002-C-630).

<sup>18</sup> Rossi, Jorge, O., "El derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor: dignidad, propiedad y ahorro en una economía inflacionaria", 12-2-2021, MJ-DOC-15705-AR.

Nuestra Constitución Nacional lo reconoce expresamente en su artículo 42 cuando reza que “*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su (...) intereses económicos*”.

Se lo vincula no solo a la pretensión de calidad de los productos y servicios sino también a la vigencia de una verdadera justicia contractual, y de un sistema de compensación efectiva en materia de reparación de daños.<sup>19</sup>

Está claro a todas luces que el comportamiento ilegal y abusivo que se le reprocha en esta demanda a UALÁ desatendió por completo la integridad patrimonial y, por ende, los intereses económicos de los usuarios afectados.

### **3. Principio in dubio pro consumidor.**

De igual manera, al momento de interpretar el vínculo existente entre UALÁ con los usuarios se lo hará, siempre, en el sentido más favorable para los usuarios.

A la condición de débil jurídico que recae sobre el usuario que utiliza los servicios de UALÁ, se le debe adicionar la llamada vulnerabilidad tecnológica, caracterizada por la ausencia de conocimientos por parte del usuario.

En dicho sentido es dable recordar que cierta doctrina no duda en calificar al consumidor electrónico como un consumidor hipervulnerable, simplemente por su condición de tal (Resolución N° 139/20 – SCI), y ante quien el Estado tiene el deber de tutelar y proteger en forma efectiva, y así

---

<sup>19</sup> Arrue Francisco Antonio c/ Banco de Galicia y Bs. As. S.A. s/ nulidad de contrato, Juzgado Civil y Comercial N° 3 de Goya (Corrientes), 15-4-2021. El Dial: AAC510.

poder revertir dicha asimetría estructural que el mercado de bienes y servicios impone.<sup>20</sup>

En virtud del principio *in dubio pro consumidor* que gobierna la materia consumeril, ante supuestos en los que no surja inequívoca la existencia de una relación de consumo o su presencia pueda resultar dudosa y requiera de un examen circunstanciado que la determine, la cuestión deberá ser dirimida a la luz del citado principio con las consecuencias que se derivan de ello en los distintos ámbitos.<sup>21</sup>

Este principio se encuentra receptado en los artículos 3 y 37 de la LDC. Por su lado, el artículo 1095 del CCCN dispone al respecto que “*El contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa*”.

En la misma línea, el artículo 1094 del CCCN expresa que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección de consumidor, y que en caso de duda sobre la interpretación del Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

Este principio tuitivo resultará aplicable en la interpretación del derecho y de los hechos expuestos a lo largo de la presente demanda, así como al momento de valorar la prueba ofrecida dirigida a esclarecer la verdad jurídica objetiva que involucra esta acción colectiva.

#### **4. La analogía con otros contratos como pauta de interpretación contractual, especialmente el de mandato y las reglas de la representación.**

---

<sup>20</sup> “Lazaro Fernando Marcelo c/ Mercado Libre SRL (UALÁ)” – JUZGADO MUNICIPAL DE FALTAS N° 2 DE SAN MARTÍN (Buenos Aires) – 03/02/2022, El Dial: AAC46F.

<sup>21</sup> A.C.U.D.E.N. c/ Banco Provincia del Neuquén s/ daños y perjuicios por responsabilidad extracontractual”, CSJN, 28/10/2021, El Dial: AAC88E.

Como dijimos más arriba, la naturaleza jurídica de los PSP remite a distintas figuras jurídicas que son de aplicación al negocio de UALÁ. Algunas de esas figuras son la del contrato de mandato, la representación y el contrato de depósito, entre otras.

Las similitudes apuntadas permiten aplicar al negocio de UALÁ, por analogía, las pautas de interpretación contractual propias de aquellas figuras jurídicas precitadas y desarrolladas en los títulos anteriores.

Al respecto, el artículo 3 de la LDC recepta el principio de integración normativa estableciendo que sus disposiciones se integran con las normas generales y específicas aplicables a las relaciones de consumo, y que las mismas se rigen también por la normativa específica que resulte aplicable en función de la actividad desarrollada por el proveedor.

Por su lado, el CCCN dispone en su artículo 2 que la ley debe ser interpretada teniendo en cuenta, entre otras pautas de interpretación, las leyes análogas, los principios y los valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.

El artículo 1064 del CCC, por su parte, expresa que las cláusulas del contrato se interpretan las unas por medio de las otras, y atribuyéndoles el sentido apropiado al conjunto del acto.

En concordancia, el artículo 1074—al referirse a la interpretación de los contratos conexos—, prevé que los mismos deben ser interpretados, también, otorgándoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido.

Conforme se explicó *ut supra*, las normas que regulan las pautas protectorias de interpretación del contrato de mandato, la representación y el contrato de depósito, entre otras, son de plena aplicación al negocio económico de UALÁ y demuestran cabalmente el proceder abusivo e ilegal de su accionar a partir de la práctica denunciada en esta demanda.

## **5. El principio de buena fe como regla comportamiento.**

Se trata de un principio general del derecho, presente en todos los campos del derecho y las relaciones jurídicas.

Los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse conforme al principio de la buena fe, obligando no sólo a los que está formalmente expresado, sino a todas las consecuencias que puedan considerarse comprendidas en ellos con los alcances en que razonablemente se habría obligado un contratante cuidadoso y previsor (conforme artículos 961 y 1061 CCCN).

Hemos dicho más arriba, en relación al comportamiento ilegal y abusivo reprochado a UALÁ en esta demanda, que la doctrina tiene dicho: "*La obligación de reembolso surge en primer lugar de la naturaleza jurídica del dinero electrónico, la cual constituye una obligación de dar sumas de dinero a cargo del administrador/emisor. Por otro lado (...) **dicha obligación resulta incuestionable atento el principio general de buena fe (artículo 961 CCC)** (...)"* (Santiago J. Mora, Pablo A. Palazzi; ob. cit., Cap. "Un comentario sobre la regulación de los proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago, y una primera referencia al programa Transferencias 3.0", título 4.4. "La obligación de reembolso" (pág. 215 y ss), por Santiago J. Mora).

De esta manera, el hecho de que UALÁ use los fondos de los consumidores como propios y en su exclusivo beneficio, sin haberle abonado a los usuarios el rendimiento correspondiente por dicho uso; vulnera violentamente el principio de buena fe así como el de confianza y el deber de lealtad que deben imperar en toda relación jurídica contractual.

## **6. El principio de protección de confianza y el deber de obrar con lealtad.**

El artículo 1067 del CCCN reconoce en forma expresa que la interpretación del contrato debe proteger la confianza y la lealtad que las partes se deben recíprocamente.

Resulta evidente que los usuarios afectados en sus intereses económicos depositaron su confianza en UALÁ, ya que este debe actuar regido por el standard ético del "buen profesional" en razón de su alto grado de especialización en el negocio que despliega en el mercado.

Es que el principio de confianza impone a UALÁ un particular deber de honrar las expectativas despertadas en los usuarios, en cuanto sean legítimas y fundadas, tanto en la etapa previa a la conclusión del contrato como en su desarrollo y en el tramo poscontractual.

Se basa en un deber ético de no defraudar aquellas expectativas, pues son las palabras o actos de un sujeto determinado, los que determinan ese elemento espiritual con valoración jurídica que es la confianza.<sup>22</sup>

En esta línea, como lo manifestamos *supra*, el Dr. Lorenzetti sostiene que el "deber de lealtad" es una obligación secundaria de la conducta del mandatario: "**La confianza que el mandante deposita en el mandatario hace que éste deba obrar con buena fe y lealtad.** Este es un deber exigible a todo aquel que gestiona intereses ajenos. **Son manifestaciones de este deber:** a) Dar a los bienes recibidos el destino encomendado; b) No atender asuntos incompatibles o denunciar la incompatibilidad. La lealtad no implica exclusividad; c) **No usar para provecho propio ventajas que tengan su causa en la gestión, y d) no obtener de terceros ventajas personales que podrían corresponder al mandante.** Deben atribuirse directamente al principal. (...)" (Ricardo Luis Lorenzetti, "Tratado de los Contratos", Tomo II, pág. 255).

---

<sup>22</sup> Rezzónico, J.C., "Principios fundamentales de los contratos", p. 376 y 377, Astrea, 1999.

Así, UALÁ vulneró severamente el principio de protección de la confianza y el deber de lealtad que debe garantizar a los consumidores, desde el momento en que usó los fondos de los mismos como propios y en su exclusivo beneficio, sin haberle abonado a los usuarios los frutos correspondientes.

**3.9. LA CSJN HA SENTENCIADO QUE LOS CONSUMIDORES MERECEN UNA TUTELA ESPECIAL EN LOS CONTRATOS VINCULADOS A SERVICIOS FINANCIEROS, LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS A PARTIR DE CLÁUSULAS QUE VULNERAN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

Sin perjuicio de que el sustrato fáctico difiere sensiblemente del caso de autos (atento que allí se trata de un contrato bancario), en el fallo "Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Bank Boston N.A. s/ sumarísimo (Recurso de Hecho - CSJ 717/2010 (46-P) /CS1 - Fallos: 340:172)", con fecha 14-3-2017, el Máximo Tribunal realiza diversas consideraciones sobre el principio protectorio previsto en el art. 42 de la Constitución Nacional y sus implicancias al momento de interpretar las normas y cláusulas contractuales predispuestas por el prestador del servicio financiero que resultan aplicables a estos actuados.

En este sentido, en el fallo mencionado, la CSJN ha dicho lo siguiente: "*5º) Que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno (énfasis agregado). Dicha norma revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente*

*vulnerables, y en cuanto al planteo efectuado en autos interesa, dentro del sistema económico actual. (...)"*

*"6º) Que este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural.*

*La lesión a su interés en este campo puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas.*

*Es por ello que con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor en aras de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional.*

*Así es que frente a la problemática del desequilibrio contractual que se presenta de manera acentuada en el derecho del consumo, el legislador fue estableciendo reglas que imponen deberes al predisponente y que describen conductas prohibidas porque abusan de la buena fe del consumidor, así como de su situación de inferioridad económica o técnica.*

*En este sentido, la ley 24.240 (la ley 26.361) prevé, como regla general que "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios (art. 8 bis).*

*A su vez, establece como prohibición específica que "...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 (...). (art. 37, énfasis agregado).*

*A su turno, el Código Civil y comercial de la Nación establece que "Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los*

*consumidores y usuarios (art. 1097), como así también "un trato equitativo y no discriminatorio (art. 1098). Además, que "sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales, es abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor (art. 1119) y que ésta debe tenerse "por no convenida" (art. 1122)."*

*"7º (...) Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predisueltas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí, tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante para hacer operativo el derecho previsto en el art. 42 de la Constitución Nacional.*

*En este ámbito particular, el principio protectorio quedó plasmado en la reforma de la Carta Orgánica del Banco Central (ley 26.739) Y su reglamentación sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" y en el art. 36 de la ley 24.240 (texto modificado por las leyes 26.361 y 26.993) sobre las operaciones financieras para consumo. (...)".*

*"10º Que, a partir de todo lo expuesto, cabe afirmar que frente al orden público contractual que impera en la materia consumeril, las cláusulas abusivas no pueden ser materia de una renuncia anticipada, ni cabe considerarlas subsanadas por una suerte de consentimiento tácito del consumidor. Es más, deben tenerse por no convenidas, lo que trae como consecuencia que ni siquiera la anuencia expresa pueda validarlas.*

*En este sentido, el Código civil y Comercial de la Nación señala que "Las cláusulas incorporadas a un contrato de consumo pueden ser declaradas abusivas aun cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor" (art. 1118).*

*Es decir, que frente a una cláusula abusiva, la mayor o mejor información que se le brinde a la víctima acerca del aprovechamiento del que será objeto, no puede de ningún modo validar el acto.”*

### **3.10. POSIBLES “JUSTIFICACIONES” DE LA DEMANDADA: EL USO DE LOS FONDOS DE LOS USUARIOS LE PERMITIRÍA A UALÁ BRINDAR “SERVICIOS GRATUITOS”, UNA AFIRMACIÓN ENGAÑOSA E IRREAL**

Adelantándonos a las posibles defensas de la demandada, esta podría invocar la peregrina idea de que usufructuar abusivamente la rentabilidad que generan los fondos de los usuarios le permite brindar “servicios gratuitos” a favor de los usuarios.

La demandada probablemente pretenderá justificar su abusivo proceder en la idea de que le brindó múltiples servicios gratuitos a los usuarios y que, si no se hubiera podido quedar con los frutos de los fondos de los usuarios, los servicios deberían haberse remunerado con comisiones en lugar de ser “gratis”. El engaño de este enfoque no podría ser mayor.

La realidad es que UALÁ obtiene ingresos de múltiples fuentes, como se demostrará con la prueba pericial ofrecida.

En la “historia” contada por la demandada, probablemente sostendrá que no cobró comisiones a los usuarios por los servicios “gratuitos” que da porque tiene como objetivo la “inclusión financiera” como si fuera una ONG que promueve el bienestar financiero de la población.

La verdad que es que UALÁ no le ha cobrado comisiones a las cuentas de pago por los siguientes motivos.

#### **1. Posicionamiento de mercado frente a otros PSP**

En un mercado de PSP muy competitivo, tiene como objetivo sumar la mayor cantidad de usuarios posibles versus sus empresas competidoras para obtener un posicionamiento destacado en el mercado de PSP.

## **2. La importancia de sumar volumen de usuarios para UALÁ**

El volumen de usuarios le permite una escala que, con base en la cuenta de pago, hace más robusto su negocio.

## **3. UALÁ accede a información de enorme valor de los usuarios a través de su app en los celulares**

A través de su app en los teléfonos celulares de los usuarios accede a datos personales e información del usuario muy valiosa para el desarrollo de su negocio actual o futuros negocios.

De este modo, UALÁ accede a información de gran valor sobre los comportamientos, hábitos de consumo y hasta la ubicación y movimientos geográficos de sus usuarios. Todo ello, como es sabido, le permite a UALÁ y a sus aliados comerciales desarrollar propuestas de productos adaptadas a los perfiles de cada usuario, hoy o en el futuro.

## **4. Mayor penetración en los comercios del país**

La mayor cantidad de cuentas de pago le permite un aumento en la penetración de su servicio de PSP en los comercios del país en detrimento de los PSP competidores.

Al respecto, UALÁ precisa:

The screenshot shows the Ualá Bis website at [ualabis.com.ar](http://ualabis.com.ar). The top navigation bar includes links for Productos, Empresas, Ayuda y seguridad, Promociones, Revendedores, and a user icon labeled 'Ualá'. The main content area features a smartphone displaying a payment interface with two options: 'Con link de pago' (Commission credit: 4.4%) and 'Con mPOS Bluetooth®' (Commission credit: 4.4% plus: 2%). To the right, there's a red and white Ualá Bis payment terminal. A promotional banner reads: '¡Cobrá en el acto y con la mejor comisión!' followed by smaller text: 'Si tenés algo bueno para ofrecer, necesitas lo mejor para cobrar. Estamos #DellLadoDeTuNegocio'. Below this, a FAQ section lists questions like '¿Qué es cobrar a través de Ualá Bis?', '¿Qué es un link de pago? ¿Cómo lo genero?', etc., each with a collapse arrow. A small note at the bottom explains commission details.

## **5. Cobro de más comisiones a los comercios**

Lo señalado redunda en un mayor cobro de comisiones a los comercios (y demás actores en el ecosistema de pagos digitales) que aceptan los pagos con las cuentas de pago de UALÁ.

Así, UALÁ dispone:

The screenshot shows two sections of the Ualá website comparing commission rates:

Plataforma	Tipo de Pago	Tasa de Comisión (%)
Link de pago	Crédito y prepaga	4,4%
	Débito	4,4%
mPOS	Crédito y prepaga	4,4%
	Débito	2,9%

**Comisiones bajas, ¡bajas en serio!**

## **6. Con la cuenta de pago de cada usuario, UALÁ comercializa otros servicios y productos entre los usuarios por los que tiene ingresos bien concretos**

Usar la cuenta de pago como “producto base” o “servicio de entrada” para el usuario para poder ofrecerle tarjetas prepagadas, de crédito, préstamos personales, seguros, fondos comunes de inversión, entre otros productos.

The screenshot shows the Ualá website page for investments ([ualá.com.ar/inversiones](http://ualá.com.ar/inversiones)):

- Header:** ualá.com.ar/inversiones, Funcionalidades, Ayuda y seguridad, Sobre Ualá, Costos, Promociones, Ingresar.
- Main Content:**
  - Hacemos que invertir sea fácil**
  - Text: Despertá tu plata a través de Ualá y mirá los resultados todos los días.
  - Image:** A woman smiling while looking at her smartphone.
  - Callouts:**
    - Invertí y liberá tu plata al instante con un solo click.
    - Desde \$1 y sin límites de inversión.
    - Conocé los resultados de tu inversión todos los días
- Bottom Image:** A woman smiling while looking at her smartphone, with another phone visible in the background.

 uala.com.ar/prestamos

Funcionalidades Ayuda y seguridad Sobre Ualá Costos Promociones Ingresar

## Créditos online pensados para vos

Te ofrecemos más crédito para lo que necesites de la forma más fácil, rápida y transparente.



Préstamos Cuotas

 Pedí hasta **\$500.000** en 24 cuotas fijas.



## Pagos y recargas



Pagos de servicios

## Beneficios



Ualá +

Nuevo



Promociones



Aula Ualá

## Ingresos y transferencias



Carga de saldo



Transferencias

## Análisis



Análisis de gastos

## Seguros y Asistencias WTW



Seguros y Asistencias



Asistencia de Salud



Inicio



Transferencias



Tarjeta



Pagos



Más

Sobre la posibilidad de comercializar otros productos con los usuarios tomando como base la cuenta de pago, en una reciente nota periodística, un referente del sector sostuvo<sup>23</sup>:

The screenshot shows a news article from iProUP. At the top right is the iProUP logo. Below it is a horizontal navigation bar with links: Innovación, Startups, Leaders, and Comunidad UP. The main text of the article discusses Santiago Mora's views on fintech and digital wallets.

Santiago Mora, socio de GPG Advisory Partners y director de cursos sobre fintech y criptoactivos en UBA, UDESA y UTDT, coincide con este último punto planteado por Lanzarotti y destaca a iProUP que puede transformarse en una **importante información sobre los usuarios**, a los efectos de **customizarle prestaciones y ofrecerle modalidades nuevas**.

"Puede servir como **base del otorgamiento de otros servicios o productos** que en la actualidad la empresa no presta", recalca Mora, y suma más **motivos** por los cuales estas firmas **lanzan sus propias billeteras digitales** o para contratar servicios de app "marca blanca":

- **Mejorar los servicios que viene ofreciendo:** hacer más ágil, fácil y económico el pago de aquellos que brinda, con dinero de la billetera o asociando tarjetas de crédito o débito
- **Posicionarse frente a la competencia y crear fidelidad,** con beneficios, promociones y descuentos dirigidos a los usuarios
- **Lanzar billeteras que sean un buen negocio en sí mismo.** Si bien un aspecto clave es conseguir un buen número de usuarios, ya lo tendría resuelto

## ¿Qué son las finanzas embebidas y cómo facilitan este escenario?

Los **servicios financieros incorporados dentro de otras plataformas** son

23

<https://www.iproup.com/finanzas/31057-billetera-digital-como-son-las-apps-de-personal-ppi-y-clarin>

Asimismo, tal como se desprende de varias notas periodísticas publicadas oportunamente, la Cámara Argentina de Fintech, así como algunos PSP, se manifestaron en contra de la medida dispuesta por el BCRA el 30/12/2021 en virtud de que dicha medida les impediría obtener rendimientos por los fondos de los usuarios y que ello a su vez les impediría continuar prestando muchos servicios en forma “gratuita”.

Estas expresiones son más que desafortunadas y desacertadas por las razones apuntadas.

Cabe tener presente que la justificación de UALÁ del aprovechamiento y el perjuicio ocasionado a los consumidores mediante la supuesta prestación de otros servicios en forma gratuita no puede ser admitida por V.S.

Más allá de cada caso en particular, es claro que ninguno de los servicios de los PSP es prestado en forma “gratuita” dado que ya sea **el emisor o el receptor del pago deberá pagar una comisión al efecto**.

Puede ser que para una de las partes (emisor o receptor de los fondos) la operación aparezca como “gratis”, pero es evidente que la demandada —en tanto que intermediaria— **percibe su comisión de alguna de las dos partes**.

Por otro lado, a los fines de dar lugar a la pretendida “compensación” (entre los servicios prestados “gratuitamente” y los rendimientos apropiados), los PSP nunca podrán demostrar que los costos de los pretendidos servicios prestados en forma gratuita fueron iguales o superiores a los rendimientos obtenidos con los fondos propios de los usuarios.

De todos modos, es claro que la pretendida prestación de servicios “gratuitos”, nunca podría habilitar a la demandada a violar la normativa aplicable al caso y la confianza de los consumidores.

Además, resulta evidente que actualmente las empresas de PSP se encuentran disputando el mercado de pagos electrónicos y que la captación de usuarios es un objetivo de primer orden.

Como ha ocurrido con muchos otros rubros, lo que hoy puede ser estar "bonificado" o ser "gratis", mañana puede no serlo cuando algunos competidores queden en el camino y la posición de UALÁ se consolide aún más.

Al respecto, UALÁ dice:

#### **20. COSTO DE LOS SERVICIOS.**

Ualá podrá cobrar comisiones por el mantenimiento y/o uso de los Servicios, previa notificación al Usuario dentro del plazo legal correspondiente, entendiéndose expresamente facultado para efectuar los correspondientes débitos en las cuentas asociadas a las Tarjetas Ualá del Usuario. Las comisiones mencionadas precedentemente no incluyen los costos que aplican las empresas de telefonía celular por los servicios de transmisión de datos.

En otras palabras, aún si se considerara que la demandada brinda servicios gratuitos, ello no sería una liberalidad en favor de los usuarios sino una estrategia comercial de captación y fidelización de consumidores para ganarle mercado a los PSP competidores, entre otras razones comerciales.

En definitiva, si la demandada o cualquier PSP ofrece algunos servicios "gratis" y otros "de pago" depende de una decisión comercial y/o de marketing. Ello jamás podría concebirse como un fundamento jurídico viable para justificar la apropiación clandestina e irregular de los beneficios obtenidos a partir de la colocación de los fondos disponibles de los consumidores.

#### **3.11. LA SUPUESTA "GRATUIDAD" DE LOS SERVICIOS DE UALÁ. LA OMISIÓN ENGAÑOSA DE UALÁ EN PERJUICIO DE LOS USUARIOS**

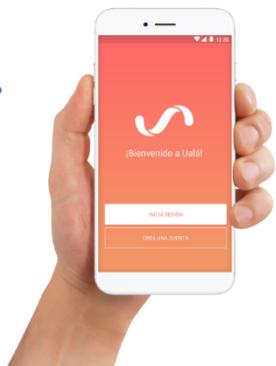
Para peor, la demandada ha realizado un importante despliegue publicitario y de marketing con base en las ideas de “gratuidad” y “transparencia” para captar nuevos usuarios y mantener a los conseguidos.

Como se explicó, no hay nada de gratis en los servicios de UALÁ. La demandada se queda con los rendimientos y frutos de los fondos de los usuarios, a espaldas de ellos y ocultando que esos fondos obtienen esos rendimientos.

Estos son algunos ejemplos de lo señalado:



**Gratis.  
Sin sucursales.  
100% mobile.**



**Tu tarjeta Prepaga  
Mastercard® gratis**





Costos

**Disfrutá sin costos ocultos**

No tenemos letra chica ni costos ocultos.

ualá

Funcionalidades Ayuda y seguridad Sobre Ualá Costos Promociones Ingresar



The screenshot shows the Ualá website homepage. At the top, there is a navigation bar with links to 'Funcionalidades', 'Ayuda y seguridad', 'Sobre Ualá', 'Costos', and 'Promociones'. To the right of the navigation is a blue button labeled 'Descargar la app'. The main content area features a large blue header bar with the text 'Cómo ser parte de Ualá' and four numbered steps: 01. Descargá la app, 02. Completá el registro, 03. Recibí tu tarjeta, and 04. Cargá saldo.

## Cómo ser parte de Ualá

- 01.** Descargá la app desde Play Store o App Store en tu celular.
- 02.** Completá el registro con tus datos desde la app y obtené tu tarjeta virtual.
- 03.** Recibí tu tarjeta Ualá dentro de los 15 días hábiles, gratis y en todo el país.
- 04.** ¡Activá tu tarjeta desde la app y cargá saldo para empezar a usarla!

## Cargá saldo para usar Ualá

**¡Sumate vos también!**  
Descargá la app y empezá a manejar tu plata  
fácil, rápido y 100% online.

**El Lado Bueno de tu Plata**

**FUNCIONALIDADES**

- Compras
- Créditos

**Sobre Ualá**

- Nosotr@s
- Trabajá con nosotr@s

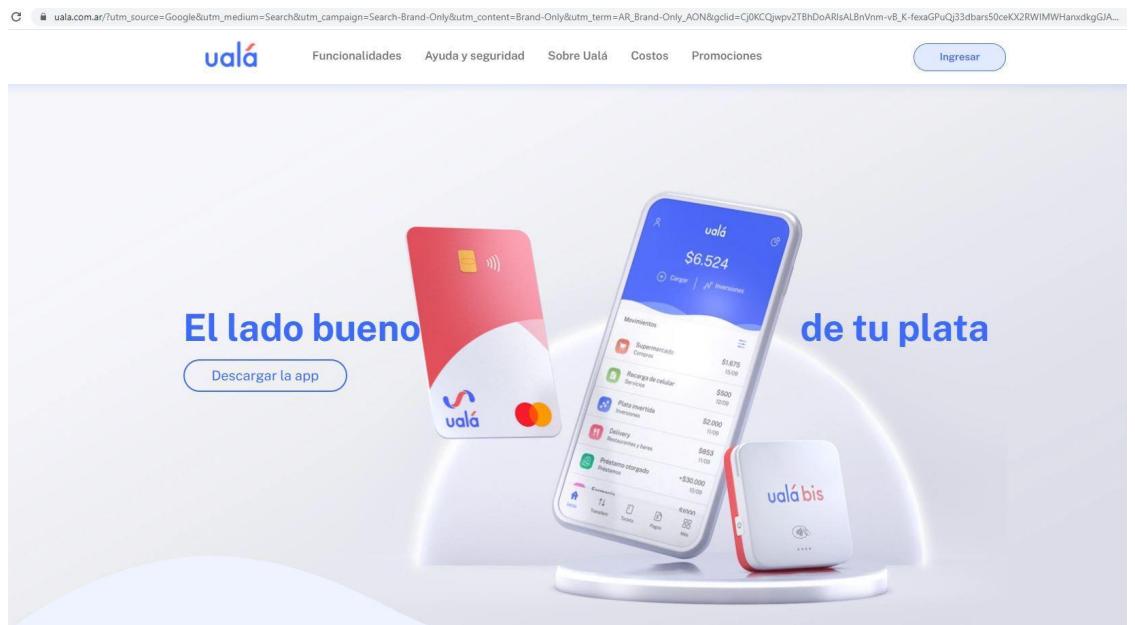
**Google Play** **App Store**

ualá.com.ar

Funcionalidades Ayuda y seguridad Sobre Ualá Costos Promociones Descargar la app

**Todas tus finanzas desde un mismo lugar**

- Sin comisiones**  
Podés usar Ualá totalmente gratis. Sin costos de apertura, mantenimiento o cierre.
- Sin letra chica**  
Tranquilidad de saber que todas las operaciones que hagas, están bajo tu control.
- Sin costos ocultos**  
No tenemos costos ocultos ni sorpresas en el manejo de tu cuenta. Conocé más [acá](#).
- Sin sucursales**  
Todo a través de la app 100% online. Ahorrá tiempo y comunicate por chat desde donde quieras.



**El mensaje a los usuarios y potenciales usuarios es notorio: con UALÁ no hay comisiones, el servicio es gratis, no hay costos ocultos, ni letra chica.**

Al respecto, el decreto 274/2019 de lealtad comercial dispone en su art. 10 que "Se consideran actos de competencia desleal, los siguientes: a) Actos de engaño: Inducir a error sobre la existencia o naturaleza, modo de fabricación o distribución, características principales, pureza, mezcla, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o compra, disponibilidad, resultados que pueden esperarse de su utilización y, en general, sobre los atributos, beneficios o condiciones que correspondan a los bienes y servicios".

A su vez, el art. 11 precisa "Publicidad engañosa. Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de

comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios”.

El art. 1100 del CCCN prescribe que “El proveedor está obligado a suministrar información al, consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión”.

El art. 42 de la CN señala que la información debe ser adecuada y veraz.

**UALÁ no brindó información clara, cierta ni adecuada sobre las condiciones del negocio de PSP propuesto a los usuarios. La circunstancia relevante de que UALÁ usaría los fondos ajenos y se quedaría con esa rentabilidad no fue ni propuesta ni informada a los usuarios. Por el contrario, se les dijo a los mismos que los servicios de UALÁ serían gratuitos y sin costos ocultos.**

**Resulta claro que UALÁ omitió dolosamente una circunstancia de suma relevancia para el negocio con sus usuarios: que usaría los fondos que no le pertenecían en su provecho y que todo fruto de ese uso se lo quedaría a espaldas de los consumidores.**

### **3.12. LA RENTABILIDAD POR LOS FONDOS ES PARA UALÁ, PERO LA RESPONSABILIDAD Y RIESGO ES DEL USUARIO: EL PATENTE ABUSO DE UALÁ**

El caso de UALÁ traído a consideración de V.S. es todavía más abusivo. La demandada se ha quedado con los rendimientos y frutos obtenidos con

los fondos que no le pertenecían y a espaldas de los usuarios. Lo lógico es que, al menos, UALÁ corriera con el riesgo por el uso de esos fondos y se hiciera responsable por ellos ante una situación de insolvencia de los bancos u otras entidades en los que los invirtiera.

**Pues no. El riesgo y la responsabilidad están del lado de los usuarios conforme los términos y condiciones de UALÁ.**

Los mismos precisan lo siguiente:

#### **9. RESPONSABILIDAD POR LOS FONDOS.**

Ualá mantendrá el 100% (cien por ciento) de los fondos de las cuentas de los Usuarios disponibles en cuentas bancarias a la vista a su nombre en entidades financieras de la



[www.uala.com.ar](http://www.uala.com.ar)  
Disponible en Android y iOS.



República Argentina de su elección. Ualá no será responsable en ningún caso por hechos que afecten la disponibilidad de los fondos depositados en las cuentas recaudadoras y/o por la insolvencia de las entidades que obran en custodia de los mismos.dichas entidades.

Como consecuencia de ello, Ualá no será responsable por hechos o acontecimientos que restrinjan o imposibiliten la libre disponibilidad de los fondos del Usuario. Tampoco Ualá responderá por caso fortuito o por cualquier otra causa de imposibilidad de cumplimiento de los Términos y Condiciones, que no fueran atribuibles a su parte.

---

## 17. RESPONSABILIDADES.

El Usuario declara y acepta que el uso de la App, de los Servicios y de los Contenidos se efectúa bajo su única y exclusiva responsabilidad.



[www.uala.com.ar](http://www.uala.com.ar)  
Disponible en Android y iOS.



Ualá se reserva el derecho de suspender y/o interrumpir el servicio a su exclusivo criterio. UALÁ NO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR EL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO Y/O EL SOFTWARE UTILIZADOS POR EL USUARIO PARA ACCEDER A LA APP, LOS CONTENIDOS Y/O LOS SERVICIOS, COMO ASÍ TAMPOCO RESPECTO DE AQUELLOS RELACIONADOS Y/U OCASIONADOS POR TERCEROS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET, TELEFONÍA CELULAR Y/U CUALQUIER OTRO SERVICIO OTORGADO POR PERSONAS DISTINTAS A UALÁ.

EN NINGÚN CASO UALÁ SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO INCLUYENDO, PERO SIN LIMITACIÓN, DAÑOS DIRECTOS Y/O INDIRECTOS, LUCRO CESANTE Y/O PÉRDIDA DE CHANCE QUE RESULTEN DEL USO Y/O DE LA IMPOSIBILIDAD DE USO DE LA APP, DE LOS SERVICIOS O DE LOS CONTENIDOS, SIN PERJUICIO DE QUE UALÁ HAYA SIDO ADVERTIDO SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

UALÁ EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCIONAR DE TERCEROS NO AUTORIZADOS RESPECTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS, ASÍ COMO DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE LA APP.

**Es decir, si el negocio da resultados y genera ganancias con los fondos de los usuarios, UALÁ se queda con ese rendimiento y frutos. Si la inversión definida por UALÁ tuviera problemas y los fondos se perdieran total o parcialmente, la demandada no sería responsable frente a los usuarios.**

**Increíble. Este es el modo en que UALÁ tiene estructurado su negocio con los usuarios. Las ganancias con los fondos ajenos son de UALÁ, las pérdidas de los usuarios.**

**Al contrario, si los usuarios cargan con la responsabilidad y los riesgos, es lógico que sean ellos quienes obtengan los rendimientos por los fondos invertidos.**

La CSJN tiene dicho, en relación con la contratación de empresas con consumidores, que "...no es razonable participar en los beneficios trasladando las pérdidas. Esta antigua regla jurídica que nace en el derecho romano, es consistente en términos de racionalidad económica, porque este tipo de externalidades negativas deben ser soportadas por quien las genera y no por el resto de la sociedad"<sup>24</sup>.

**En síntesis, resulta un notorio abuso que UALÁ contemple usar los fondos de los usuarios, quedarse con la rentabilidad generada, pero, si esos fondos se perdieran, entonces los usuarios cargan con esa pérdida. Este es otro factor que V.S. debe tener en cuenta a la hora de interpretar el negocio de UALÁ y de asignar a los usuarios los fondos que les pertenecen legítimamente.**

### **3.13. TODA RENUNCIA A AQUELLOS FRUTOS, BENEFICIOS O RENDIMIENTOS A LOS QUE LOS USUARIOS TIENEN LEGÍTIMO DERECHO RESULTA ABUSIVA BAJO LAS PREVISIONES DEL ART. 37 DE LA LDC Y DEL ART. 988 DEL CCCN**

La renuncia de los usuarios a percibir los frutos o rendimientos generados por sus propios fondos desnaturaliza la esencia básica de la

---

<sup>24</sup> CSJN, "Mosca, Hugo Arnaldo c/ Buenos Aires, Provincia de (Policía Bonaerense) y otros s/daños y perjuicios", 6/3/2007, SAIJ.

utilización de fondos ajenos de manera onerosa. Si alguien usa el dinero de otro, salvo la excepción de un negocio gratuito, debe remunerar al dueño de esos fondos. UALÁ pervirtió esta lógica económico jurídica elemental.

Además, la eximición en favor de la demandada de la carga de abonar los frutos resultantes del uso de los fondos de los usuarios importa una renuncia anticipada, ilegal y abusiva de aquello que por derecho le corresponde a los usuarios. No porque esta parte lo sostenga, sino por las reglas básicas del uso de fondos ajenos y de las normas que regulan al mandato, la representación y el depósito bajo el CCCN.

Entonces, **UALÁ buscó planificadamente y de mala fe quedarse con los rendimientos que se generaran por el uso de los fondos de sus usuarios.** Ello en contravención de las normas que regulan su negocio conforme la protección de los intereses económicos de los consumidores, las reglas que regulan al mandato y al depósito.

Para peor, todo esto, a espaldas del usuario. Los usuarios no conocen que UALÁ utiliza sus fondos líquidos para hacer negocios que solo le reportarán ganancias a la demandada.

**La norma del art. 988 (b) expresamente prevé el carácter abusivo de aquellas cláusulas predispuestas por el proveedor en detrimento de las normas supletorias que resguardan los derechos del adherente consumidor.**

**Las normas supletorias, en el caso, son las de mandato y depósito que expresamente disponen que los frutos y beneficios obtenidos por el uso de fondos ajenos le corresponden al dueño de esos fondos.**

UALÁ pretendió imponer su posición dominante como predisponente del negocio en perjuicio de los intereses económicos de los usuarios

consumidores y en contra de las normas protectorias de los consumidores del CCCN y de la LDC.

Ello no puede ser permitido por V.S.

### **3.12. LA CONDUCTA DE UALÁ A ESPALDAS DE LOS USUARIOS IMPLICÓ UNA VIOLACIÓN DEL DEBER DE INFORMACIÓN**

El deber de información (art. 42 CN, art. 4 LDC y art. 1100 CCCN) a cargo de UALÁ también fue vulnerado conforme la conducta denunciada.

**La operatoria desplegada por la demandada siempre se hizo a espaldas de los usuarios.**

**UALÁ nunca consultó a los usuarios sobre el destino de los fondos.**

**Nunca informó sobre lo que haría con el dinero de los usuarios.**

**Nunca brindó información sobre los negocios que hacía con los fondos y su resultado.**

**Tampoco informó sobre las ganancias que el uso de los fondos de los usuarios reportaban.**

**Ni, mucho menos, informó a los usuarios que esas ganancias quedarían en el patrimonio de UALÁ y no sería distribuidas entre sus legítimos dueños.**

**Para peor, si se entendiera que UALÁ se quedó con esas ganancias por el uso de los fondos para “compensar” de alguna manera los servicios de PSP que les daba a los usuarios, ello tampoco fue informado a los clientes consumidores.**

Es decir, aún si se considerara razonable que UALÁ podría haberse quedado con todo o parte de las ganancias por el uso de los fondos de los

usuarios (lo que no tiene nada de razonable), ese negocio **no fue planteado ni informado en absoluto de este modo a los usuarios.**

Aún tomando una posible lógica de la demandada, UALÁ no informó adecuada, clara y suficientemente a sus usuarios que la forma en que la demandada solventaría los “servicios gratuitos” como PSP sería a costa de las ganancias obtenidas por los fondos de los usuarios.

Una regla básica de toda relación de consumo es que el proveedor informe adecuada, clara y detalladamente los términos del negocio propuesto al consumidor.

La norma del art. 1100 del CCCN es clarísima al respecto:

*"Información. El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.*

**¿Cómo debió haberse informado el negocio del lado de UALÁ si se pretendía “solventar” el servicio de PSP con las ganancias por el uso de los fondos?**

**En forma cierta y detallada: no a espaldas de los usuarios y ocultando el negocio realizado.**

**Sobre las condiciones de su comercialización: la demandada debió informar que el servicio de UALÁ no es gratuito, que UALÁ invertiría esos fondos y obtendría una ganancia que no distribuiría entre los dueños de los fondos.**

**Respecto de toda otra circunstancia relevante: siendo UALÁ, debió informar a los usuarios que este era el negocio, en definitiva: los usuarios le dan gratis el dinero a UALÁ y la demandada saca un**

**provecho de esos fondos a cambio de brindar “servicios de PSP” de modo gratuito.**

Para peor, cuando se entiende esto, el ofrecimiento de cuentas de pago y los servicios de PSP de manera “gratuita” terminaría siendo una gran mentira: no habría nada de “gratuito” y decirles a los usuarios que los servicios son gratuitos sería, como mínimo, engañoso.

**Como se ve, en cualquier hipótesis, UALÁ no informó o informó engañosamente las condiciones de su negocio. Los usuarios nunca tuvieron acceso a la realidad del negocio ofrecido por UALÁ y, por ello, vieron gravemente afectados sus intereses económicos.**

### **3.14. CUALQUIER CLÁUSULA EN BASE A LA CUAL LA DEMANDADA PRETENDA JUSTIFICAR LA CONDUCTA AQUÍ DENUNCIADA ES ABUSIVA E ILEGAL Y DEBE TENERSE POR NO ESCRITA (LDC:37+CCCN:988/1117)**

Como explicamos, la demandada celebró y aún celebra contratos de cuenta de pago que responden a la modalidad de contratación de consumo por adhesión a condiciones generales. En resumidas cuentas, los contratos son iguales o similares entre los consumidores. Estamos frente a un ejemplo más de la contratación masiva y despersonalizada: los usuarios adhieren o no al contrato de cuenta de pago que UALÁ predispuso unilateralmente.

Si la demandada pretendiera ampararse en cláusulas previstas en los contratos de cuenta de pago con sus usuarios, las mismas serían absolutamente nulas en función de lo que sigue.

**(1) La cláusula implica una renuncia injustificada, abusiva e inequitativa a derechos de orden público que los usuarios poseen**

La renuncia a aquellos frutos, beneficios o rendimientos a los que los usuarios tienen legítimo derecho resulta abusiva bajo las previsiones del art. 37 de la LDC y del art. 988 del CCCN (por remisión del art. 1117).

La renuncia de los usuarios a percibir los frutos o rendimientos generados por sus propios fondos desnaturaliza la esencia básica de la utilización de fondos ajenos de manera onerosa. Si alguien usa el dinero de otro, salvo la excepción de un negocio gratuito, debe remunerar al dueño de esos fondos. UALÁ pervirtió esta lógica económico-jurídica elemental.

Además, la eximición en favor de la demandada de la carga de abonar los frutos resultantes del uso de los fondos de los usuarios importa una renuncia anticipada, ilegal y abusiva de aquello que por derecho le corresponde a los usuarios. No porque esta parte lo sostenga, sino por las reglas básicas del uso de fondos ajenos y de las normas que regulan al mandato, la representación y el depósito bajo el CCCN.

Entonces, UALÁ buscó planificadamente y de mala fe quedarse con los rendimientos que se generaran por el uso de los fondos de sus usuarios. Ello en contravención de las normas que regulan su negocio conforme la protección de los intereses económicos de los consumidores, las reglas que regulan al mandato y al depósito.

Para peor, todo esto, a espaldas del usuario. Los usuarios no conocen que UALÁ utiliza sus fondos líquidos para hacer negocios que solo le reportarán ganancias a la demandada.

La norma del art. 988 (b) expresamente prevé el carácter abusivo de aquellas cláusulas predispuestas por el proveedor en detrimento de las normas supletorias que resguardan los derechos del adherente consumidor. Las normas supletorias, en el caso, son las de mandato y depósito que expresamente disponen que los frutos y beneficios obtenidos por el uso de fondos ajenos le corresponden al dueño de esos fondos.

UALÁ pretendió imponer su posición dominante como predisponente del negocio en perjuicio de los intereses económicos de los usuarios consumidores y en contra de las normas protectorias de los consumidores del CCCN y de la LDC.

Ello no puede ser permitido por V.S.

Como hemos visto, UALÁ antes del mes de enero de 2020, dispuso arbitrariamente y en beneficio propio de los fondos de los usuarios. Con posterioridad, la demandada —en cumplimiento de la normativa del BCRA— depositó los fondos líquidos y disponibles en cuentas bancarias a la vista, apropiándose de los beneficios obtenidos por dicha colocación bancaria. Es decir, dispuso de los fondos de los usuarios sin pagarles un solo centavo a los consumidores, contrariamente a las normas que gobiernan las figuras contractuales aplicables al negocio de UALÁ.

A los fines de pretender “legitimar” este accionar, la demandada predispuso la cláusula antes mencionada, obligando al consumidor a renunciar en forma anticipada e injustificada a la retribución que le hubiera correspondido por la utilización y colocación de los fondos que hizo UALÁ. Renuncia que además resulta completamente abusiva en tanto que la demandada no le informa al usuario que va a disponer de sus fondos y/o que va a percibir una remuneración por la colocación bancaria de dichas sumas de dinero.

Es decir, el eventual “consentimiento” del consumidor a dicha cláusula predispuesta es nulo en tanto que no ha sido debidamente informado en los términos del art. 4 de la LDC y disposiciones concordantes de la CN.

En este sentido cabe preguntarse: ¿el usuario/consumidor hubiera consentido la citada disposición contractual si UALÁ hubiera “confesado” que procedería a invertir dichos fondos y/o a colocarlos bancariamente, quedándose con todos los rendimientos? La respuesta es claramente no.

De ahí que claramente la cláusula es abusiva e inoponible a los consumidores.

Como vemos, la maniobra de UALÁ ha sido deliberada y pergeñada a los efectos de defraudar los intereses de los usuarios, aprovechándose de su desinformación (provocada por la misma demandada), y a la vez liberarse de toda responsabilidad bajo la excusa de que el usuario "consintió" que no le paguen intereses por los fondos disponibles en su cuenta de pago (utilizados discrecionalmente por la demandada).

**(2) La cláusula resulta inequitativa porque UALÁ se exime de responsabilidad por el destino de los fondos, pero la ganancia resultante de esos fondos se la queda y no se la entrega a los usuarios**

Además, en el punto 3.h.) de los Términos y Condiciones, al referirse a la **"Responsabilidad por los fondos"**, UALÁ indica expresamente:

#### **9. RESPONSABILIDAD POR LOS FONDOS.**

Ualá mantendrá el 100% (cien por ciento) de los fondos de las cuentas de los Usuarios disponibles en cuentas bancarias a la vista a su nombre en entidades financieras de la



[www.uala.com.ar](http://www.uala.com.ar)  
Disponible en Android y iOS.



República Argentina de su elección. Ualá no será responsable en ningún caso por hechos que afecten la disponibilidad de los fondos depositados en las cuentas recaudadoras y/o por la insolvencia de las entidades que obran en custodia de los mismos.dichas entidades.

Como consecuencia de ello, Ualá no será responsable por hechos o acontecimientos que restrinjan o imposibiliten la libre disponibilidad de los fondos del Usuario. Tampoco Ualá responderá por caso fortuito o por cualquier otra causa de imposibilidad de cumplimiento de los Términos y Condiciones, que no fueran atribuibles a su parte.

## 17. RESPONSABILIDADES.

El Usuario declara y acepta que el uso de la App, de los Servicios y de los Contenidos se efectúa bajo su única y exclusiva responsabilidad.



[www.uala.com.ar](http://www.uala.com.ar)  
Disponible en Android y iOS.



Ualá se reserva el derecho de suspender y/o interrumpir el servicio a su exclusivo criterio. UALÁ NO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR EL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO Y/O EL SOFTWARE UTILIZADOS POR EL USUARIO PARA ACCEDER A LA APP, LOS CONTENIDOS Y/O LOS SERVICIOS, COMO ASÍ TAMPOCO RESPECTO DE AQUELLOS RELACIONADOS Y/U OCASIONADOS POR TERCEROS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET, TELEFONÍA CELULAR Y/U CUALQUIER OTRO SERVICIO OTORGADO POR PERSONAS DISTINTAS A UALÁ.

EN NINGÚN CASO UALÁ SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO INCLUYENDO, PERO SIN LIMITACIÓN, DAÑOS DIRECTOS Y/O INDIRECTOS, LUCRO CESANTE Y/O PÉRDIDA DE CHANCE QUE RESULTEN DEL USO Y/O DE LA IMPOSIBILIDAD DE USO DE LA APP, DE LOS SERVICIOS O DE LOS CONTENIDOS, SIN PERJUICIO DE QUE UALÁ HAYA SIDO ADVERTIDO SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

UALÁ EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCIONAR DE TERCEROS NO AUTORIZADOS RESPECTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS, ASÍ COMO DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE LA APP.

De esta cláusula se desprende que los usuarios—además de no obtener ningún rendimiento por el uso de sus fondos líquidos y disponibles—deberían asumir las consecuencias derivadas de una supuesta insolvencia y/o cualquier otra situación que pudiere afectar a los Bancos y/o a las cuentas a la vista donde se encuentren depositados los mismos.

Es decir, en todos los casos UALÁ se exime de responsabilidad por el destino de los fondos líquidos y disponibles de sus usuarios.

Dicho de otro modo, UALÁ se beneficia siempre con el uso de los fondos de los usuarios, pero no asume riesgos ni responsabilidad alguna sobre los mismos.

UALÁ no entrega a los usuarios ningún rédito por el uso de sus fondos líquidos y disponibles. Y —como si ello no configurara un perjuicio suficiente— también dispone en forma ilegal y abusiva al trasladar íntegramente a sus usuarios la responsabilidad por el destino de los mismos.

La cláusula en cuestión implica un verdadero desequilibrio contractual y resulta a todas luces inequitativa, en perjuicio de los consumidores y en beneficio de UALÁ.

#### **(4) Las cláusulas como la señalada desnaturalizarían las obligaciones de la demandada**

Imaginemos una cláusula que pretenda justificar económicamente la idea de que la demandada lucre sin problema con los fondos de sus usuarios y no les reconozca ninguna rentabilidad sobre el uso de ese dinero.

Resultaría clarísima que esa cláusula desnaturalizaría la función y finalidad del contrato de cuenta de pago y las obligaciones de la demandada con base en esa relación. En otras palabras, la cláusula sería nula por violación de la LDC:37 (a) y CCCN:988 (a).

#### **(5) Las cláusulas como la impugnada importan una ampliación abusiva de los derechos de la demandada**

Supongamos que esa cláusula permitiera que la demandada se quede con la rentabilidad generada por el uso de los fondos líquidos de los consumidores personas físicas.

El desequilibrio contractual sería palmario y relevante (CCCN:1119 y LDC37) en perjuicio del consumidor. Una de las partes se beneficia con el uso de los fondos de la otra parte de la relación. Y esta última no obtiene absolutamente nada a cambio.

En ese contexto, se da la situación especialmente prevista en la LDC:37 (b) y CCCN:988 (b): a través de una cláusula se amplían ilegítima e irrazonablemente los derechos de una parte en perjuicio de la otra. No hay otra interpretación posible cuando los consumidores entregan sus fondos líquidos a la demandada y esta los utiliza sin retribución alguna a los usuarios.

**(6) Las normas reseñadas son de orden público e inderogables por convenio de partes**

Todas las normas precisadas constituyen el estatuto del consumidor. El sistema protectorio del consumidor existe con una finalidad tuitiva especial. Por ello la jerarquía constitucional. También por ello se encuentra normado que el estatuto del consumidor es de orden público, conforme lo dispone expresamente el art. 65 de la LDC.

Como V.S. sabe, las previsiones legales de orden público resultan indisponibles para las partes.

En consecuencia, jamás podría interpretarse que las cláusulas resultan oponibles a los consumidores usuarios de la demandada toda vez que las mismas nunca podrían haber derogado o dejado de lado las expresas imposiciones legales contempladas en el derecho de defensa del consumidor.

**(7) Las cláusulas que permitan a UALÁ no pagar a los consumidores aquello que les corresponde legítimamente generan un claro perjuicio a los consumidores**

El perjuicio e inequidad que presentaría una cláusula que permita a la demandada quedarse con la rentabilidad obtenida con el dinero de los consumidores es palpable.

**La protección constitucional de los derechos de los consumidores impide que los proveedores se desentiendan de la protección de los intereses económicos de los primeros. Una previsión convencional restringiendo los derechos de los comitentes de obtener el rédito correspondiente por sus fondos líquidos constituiría un avasallamiento de los derechos que asisten a los consumidores y usuarios.**

Teniendo en cuenta lo aquí expuesto, es claro que la cláusula referida es nula y de nulidad absoluta, siendo ella inoponible a los consumidores que fueron afectados por el ilegítimo accionar de la demandada.

### **3.14. LA PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

La conducta desplegada por la demandada resulta, antes que nada, violatoria de la Constitución Nacional. En tal sentido, nuestra Norma Fundamental prevé que "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno..." (art. 42 CN). En el caso se han vulnerado los intereses económicos de los consumidores.

Conforme los hechos denunciados en el presente, resulta claro el menoscabo en los intereses económicos de los consumidores, tutelados por el art. 42 de la CN en el marco de las relaciones de consumo, toda vez que los demandados lucraron indebidamente con los fondos líquidos de los consumidores.

### **3.15. EL CARÁCTER PROFESIONAL DE LA DEMANDADA. LA RESPONSABILIDAD AGRAVADA Y CALIFICADA QUE LE CABE**

Como V.S. sabe, el estatuto del consumidor nació como una solución para el problema de la evidente asimetría existente entre las partes en una relación de consumo. El proveedor, por definición, siempre contará con más información, capacidad económica, idoneidad técnica y recursos que su contraparte consumidor en lo que hace al bien o servicio que comercializa. Esta superioridad que detenta el proveedor por sobre el consumidor constituye un parámetro clave para evaluar y determinar la responsabilidad de proveedores como frente a los consumidores.

En tal sentido, a la demandada le cabe la responsabilidad agravada y calificada de todo comerciante que detenta una idoneidad técnica determinada en una materia específica. En tal sentido, notemos que la demandada se dedica a la comercialización de servicios financieros sofisticados. Es una persona jurídica (y su presidente) con una organización de recursos dispuesta a esos efectos.

En tal sentido, la jurisprudencia tiene dicho que "...*la conducta de la recurrente (un comerciante profesional) no puede apreciarse con los parámetros aplicables a un neófito sino conforme al standard que tiene el profesional, pues tal especialidad y habitualidad en el ramo le otorgan un conocimiento y un acceso a la información propia de tal calificación que le impone correlativamente el deber de obrar con plena prudencia y conocimiento de las cosas*"<sup>25</sup>

**Notemos que, bajo estos parámetros, cabe suponer que contaron con el debido asesoramiento legal y financiero para evaluar la conveniencia y legalidad de la práctica aquí reprochada.**

---

<sup>25</sup> CNCom, sala B, *in re "Rodados Mountain Byke S.A. c/ Banco de Galicia y Buenos Aires"*, del 30/09/2004, LL 2005-A, 697.

**Sin embargo, los demandados decidieron proceder con su abusiva conducta en desmedro de los derechos de los consumidores afectados.**

### **3.16. LA MULTA CIVIL DEL ART. 52 BIS DE LA LDC**

Conforme la redacción de la LDC a partir de su reforma del 2008, la protección legal del consumidor se ha visto ampliada con la introducción de nuevos institutos legales en nuestro ordenamiento jurídico. Uno de ellos es el daño punitivo o multa civil previsto en la LDC:52 bis.

Dicha norma prescribe que "*Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley*".

Generalmente se entiende que el daño punitivo existe, en otros ordenamientos jurídicos, para aquellos casos que requieren una sanción ejemplar contra una conducta empresarial dolosa o gravemente negligente para con el consumidor. Lo cierto es que la norma del 52 bis no requiere la configuración de una conducta así calificada. En nuestro ordenamiento jurídico, se requiere la violación de una obligación legal o convencional.

En cualquier caso, se encuentran dados en la especie los presupuestos que hacen a la procedencia del daño punitivo toda vez que han existido graves incumplimientos de obligaciones legales a partir de una conducta claramente intencional por parte de la demandada.

En tal sentido, en un breve repaso de las cuestiones que hacen al reproche que le cabe a, pueden señalarse las siguientes:

- La violación del art. 42 de la CN en tanto no se protegieron los intereses económicos de los consumidores.
- Las reglas de la buena fe, el enriquecimiento sin causa, la lealtad hacia el cliente, la diligencia en la defensa de los intereses de los consumidores, etc. fueron violentados por los demandados.
- Todo ello respecto de miles de consumidores afectados por la abusiva conducta desplegada por la demandada.

**La multa civil pedida hace a la tutela efectiva del consumidor y que debe ser aplicado por los tribunales para casos como el presente a fin de que la novel figura prevista por el legislador no se transforme en letra muerta.**

En la medida que no se establezcan **sanciones ejemplares** para empresas como UALÁ, conductas como las denunciadas en el presente seguirán repitiéndose con el grave perjuicio que entrañan para los consumidores.

Advertimos que la demandada no ha tenido reparo alguno en usar ilegalmente los fondos de sus usuarios consumidores y lucrar con ello sin contraprestación de ningún tipo: su afán de lucro prima sobre el marco normativo al que deben atenerse.

**De ahí la necesidad de una sanción ejemplificadora que envíe un mensaje claro y contundente a los intermediarios en el mercado: no es válido lucrar con el menoscabo en los derechos de los consumidores.**

Esta parte no procura obtener una ventaja injustificada para sí, sino que se aplique un instituto legal que ya tiene 10 años en nuestro sistema

legal y que ha sido previsto por el Congreso de la Nación para la tutela efectiva de los derechos de los consumidores.

En este orden de ideas, se ha sostenido que "*Si no se toman medidas fuertes por parte de la autoridad de aplicación o bien por parte de los tribunales, la letra [...] de la ley 24.240 puede quedar mortalmente herida. Ello por cuanto se ven a diario la existencia de mecanismos empresariales para eludir tal compromiso legal. Y bien sabido es que los que reclaman son un porcentaje mínimo respecto de todos los que alguna vez han resultado afectados. De ahí la necesidad de aplicar sanciones ejemplificadoras, teniendo muy en cuenta el patrimonio, facturación, participación en el mercado, etc. de la empresa infractora. Porque se corre el riesgo de que una mínima sanción siga siendo negocio para el incumplidor*"<sup>26</sup>.

Advirtamos que ya existen varias condenas por aplicación de la LDC:52 bis. En este sentido, se ha impuesto la sanción judicial de la multa civil a empresas como OSDE, Portfolio Personal, Movistar, Banco Galicia, Claro y Quilmes, entre otras.

En un sucinto repaso por la jurisprudencia aplicable en la materia, cabe destacar que los tribunales han aplicado la multa civil en los siguientes casos:

- \$500.000 en los autos caratulados "Esteban, Noelia Estefanía c/ Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A.G s/ daños y perjuicios"<sup>27</sup>
- \$500.000 en los autos "Gallardo Quevedo, Jesica Paola c/ Movistar de Telefónica Móviles Argentina S.A. s/ ordinario"<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Vázquez Ferreyra, Roberto A., *La garantía legal en la ley de defensa del consumidor*, LL 2008-F, 1374.

<sup>27</sup> En el año 2017 la Justicia de San Miguel de Tucumán condenó a una empresa de bebidas a abonar la multa referida por daño punitivo a favor de una mujer que encontró una pila alcalina dentro de una botella de gaseosa.

<sup>28</sup> La Cámara Sexta de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba condenó a la empresa de telefonía móvil "Movistar" por la obtención de beneficios económicos a raíz de la variación unilateral de las condiciones del servicio de telefonía celular. (09/03/2017)

- \$735.046 en los autos titulados "Frisicale María Laura c/ Telecom Personal S.A. s/ daños y perjuicios"<sup>29</sup>
- \$1.035.372 en los autos caratulados "N.N c/ AMX Argentina (CLARO) S.A. s/ daños y perjuicios"<sup>30</sup>
- \$1.200.000 en los autos "O. María del Rosario c/ AMX Argentina (CLARO) S.A. s/ daños y perjuicios"<sup>31</sup>
- 15% de las sumas cobradas indebidamente en los autos titulados "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ proceso de conocimiento"<sup>32</sup>
- \$5.000.000 en los autos caratulados "PROCONSUMER c/ Galeno Argentina S.A. s/ ordinario"<sup>33</sup>
- \$3.000.000 en los autos "PROCONSUMER c/ OSDE (Organización de Servicios Directos Empresarios) s/ sumarísimo"<sup>34</sup>

**Teniendo en cuenta el sustrato colectivo de la presente demanda, se pide una sanción punitiva a favor de cada consumidor de dos veces el valor del monto a reintegrar a cada consumidor.**

---

<sup>29</sup>La Cámara Primera de Apelación en lo Civil y Comercial Departamental de Bahía Blanca condenó a Telecom Personal S.A. en concepto de multa por daño punitivo en virtud de facturar a la consumidora mensajes publicitarios no solicitados por la actora (15/08/2017).

<sup>30</sup> Como consecuencia de los innumerables problemas y obstáculos que padeció un usuario por el hecho de solicitar la baja de su línea telefónica, los Tribunales de Tandil condenaron a la empresa "Claro" con la aplicación de una suma ejemplar en concepto de daño punitivo. (07/02/2018)

<sup>31</sup>Siguiendo la línea del caso anterior, los Tribunales de Tandil, en este caso, condenaron a "Claro" por la falta de información respecto a la baja del servicio y por la falta de colaboración de la empresa en el proceso. (28/08/2018)

<sup>32</sup>La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal resolvió aplicar la multa civil a "Telefónica" por la práctica habitual de la empresa de aplicar aumentos encubiertos y no informados a los usuarios telefónicos en el marco de las líneas control. (21/09/2018)

<sup>33</sup>El Juzgado en lo Comercial N° 12 Secretaría N° 23 condenó a "Galen" con la aplicación de daño punitivo por las graves prácticas llevadas a cabo por la empresa, en tanto realizaba distinciones en los precios de las cuotas de los afiliados a un mismo plan en base a las distintas fechas de afiliación. (05/09/2018)

<sup>34</sup> La Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial aplicó la multa civil del Art. 52 Bis LDC a OSDE por omitir informar y notificar los aumentos tarifarios a sus clientes (13/12/2018)

**En síntesis, el instituto del daño punitivo existe precisamente para casos como éste en los que el proveedor opta por lucrar a costa de los derechos de los consumidores. Es esta la importante función de la figura en análisis. Por ello, se espera de V.S. un pronunciamiento favorable respecto del daño punitivo a fin de que la demandada y otras empresas en el mercado entiendan que no es aceptable hacer negocios en infracción al estatuto del consumidor.**

#### **4. LEGITIMACIÓN ACTIVA DE ACYMA**

##### **4.1. LA LEGITIMACIÓN COLECTIVA DE ACYMA (art. 43 CN y la LDC)**

La legitimación colectiva de ACYMA, que goza de protección constitucional a partir de la incorporación del art. 43 a nuestra CN, la habilita como asociación de consumidores para reclamar judicialmente en defensa de los derechos de incidencia colectiva (difusos o individuales homogéneos) de los consumidores y usuarios, como ocurre en el presente caso.

El legislador, ya desde 1993, dotó a las asociaciones de consumidores de una legitimación extraordinaria que escapa a los cánones clásicos del derecho procesal. En tal sentido, la LDC prevé que "...el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados" y que "La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal..." (art. 52).

Además, la misma norma prevé, específicamente en materia de legitimación, que "Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios..." (art. 55).

Por su parte, se prevé que las asociaciones de consumidores puedan "Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados" en la medida que ello se encuentra previsto dentro de sus objetivos y finalidades estatutarias (art. 56).

En tal sentido, ACYMA cuenta con la debida inscripción ante el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, conforme surge de la constancia documental acompañada con esta demanda. La inscripción ante el mencionado registro da cuenta del cumplimiento de las finalidades que la LDC les impone a las asociaciones de consumidores y de la idoneidad de ACYMA en la materia.

En otras palabras, tanto el constituyente como el legislador han considerado de suma relevancia consagrar la legitimación de las asociaciones de consumidores a fin de permitir que la sociedad civil cuente con una activa participación en el control de los abusos y violaciones de derechos que, por sus especiales características, gozan de una protección más energética, tal el caso de los derechos de consumidores y usuarios.

#### **4.2. LA JURISPRUDENCIA HA SUPERADO LA VISIÓN RESTRICTIVA EN MATERIA DE ACCIONES COLECTIVAS Y HA HABILITADO EXPRESAMENTE LA TUTELA COLECTIVA DE DERECHOS INDIVIDUALES DE LOS CONSUMIDORES**

La legitimación colectiva de las asociaciones de consumidores para reclamar colectivamente en defensa de los intereses económicos y patrimoniales de los consumidores ha sido ampliamente reconocida en la jurisprudencia del Fuero Comercial y otros fueros.

Sólo a modo de repaso, los tribunales han admitido la legitimación colectiva de asociaciones de consumidores para casos como el que aquí se postula, entre otros, en los siguientes precedentes:

- "Dirección General de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires c. Banca Nazionale del Lavoro" (CNACOM, Sala E, 10/05/2005)<sup>35</sup>.
- "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ sumarísimo" (CNACOM, Sala C, 04/10/05)<sup>36</sup>.
- "Unión de Usuarios c/ Citibank s/ sumarísimo" (CNACOM, Sala E, 12/05/2006)<sup>37</sup>.
- "Proconsumer c. Banco de la Ciudad de Buenos Aires" (CNACOM, Sala C, 13/10/2006).
- "Consumidores Libres Coop. Ltda. de Pr. de Serv. de Acc. Com. c. AMX Argentina S.A." (CNCivComFed, Sala II, 30/10/2009)<sup>38</sup>.
- "Proconsumer y otro c/ Aerolíneas Argentinas s/ sumarísimo" (CNCivComFed, Sala III, 09/03/2010)<sup>39</sup>.

A fin de no extendernos con el repaso de todos los pronunciamientos favorables en la materia, permítasenos mencionar que la legitimación colectiva de asociaciones de consumidores para casos como el presente,

---

<sup>35</sup> ED 214, 14

<sup>36</sup> MJ-JU-M-5727-AR.

<sup>37</sup> MJ-JU-M-7595-AR.

<sup>38</sup> LA LEY 22/03/2010.

<sup>39</sup> elDial - AA5DF1.

con derechos individuales y patrimoniales de consumidores en debate, también fue admitida en las siguientes causas:

- ❖ “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movicom Bell South”, CNAContAdmFed, Sala IV, 22/11/07.
- ❖ “Unión de Usuarios y Consumidores c/ E.N. -Secretaría de Comunicaciones- Decreto 764/2000”, CNAConAdmFed, Sala V, 30/6/09.
- ❖ “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Móviles Argentina”, CNACivComFed, Sala I, 13/8/09.
- ❖ “Consumidores Libres Coop. Ltda. c/ AMX Argentina” (medidas preliminares y prueba anticipada), CNACivComFed, Sala III, 31/10/09.
- ❖ “Proconsumer c/ Compañía Panamericana de Aviación”, CNACivComFed, Sala III, 17/12/09.
- ❖ “Asociación ADUC c/ Standard Bank Argentina”, CNACom, Sala C, 9/4/10.
- ❖ “Consumidores Financieros Asoc. Civil para su Defensa c/ Metrogas”, CNACivComFed, Sala I, 17/8/10.
- ❖ “Consumidores Financieros Asoc. Civil para su Defensa c/ Banco de San Juan”, CNACom, Sala A, 2/9/10.
- ❖ “Unión de Usuarios y Consumidores y otro c/ Standard Bank” (medida cautelar), CNACom, Sala B, 3/9/10.
- ❖ “Consumidores Financieros Asoc. Civil para su Defensa c/ Banco Comafi”, CNACom, Sala A, 16/11/10.
- ❖ “ADDUC c/ GE Compañía Financiera”, CNACom, Sala A, 7/6/11.
- ❖ “Consumidores Financieros Asoc. Civil para su Defensa c/ Citibank NA”, CNACom, Sala F, 14/12/10.
- ❖ “Unión de Usuarios y Consumidores y otro c/ Cencosud” (medida cautelar), CNACom, Sala F, 7/7/11.

❖ “Unión de Usuarios y Consumidores y otro c/ Cordial Cía. Financiera”, CNACom, Sala C, 15/3/12.

Como se advierte fácilmente, la tutela colectiva de derechos individuales de consumidores ha sido largamente receptada por la jurisprudencia de los distintos fueros nacionales y federales como una forma de asegurar la efectiva defensa de los derechos de consumidores y usuarios.

## **5. INTERESES**

Se solicita la aplicación de los intereses correspondientes, con aplicación de la tasa activa prevista en el plenario “SA La Razón s/ quiebra s/ inc. de pago de los profesionales LC: 288”.

Asimismo, se requiere la aplicación del artículo 770 incisos b) y c) del CCCN, en cuanto dispone expresamente entre las excepciones a la regla general que prohíbe la capitalización de los intereses, que “*la obligación se demande judicialmente; en este caso la acumulación opera desde la fecha de notificación de la demanda*” (inc. b), y que “*la obligación se liquide judicialmente; en este caso, la capitalización se produce desde que el juez manda a pagar la suma resultante y el deudor es moroso en hacerlo*” (inc. c).

## **6. TRÁMITE PROCESAL ORDINARIO (LDC:53)**

Por aplicación de la previsión del art. 53 de la LDC, dado el alcance de este juicio, solicito a V.S. que le imprima trámite ordinario a este proceso.

## **7. EL BENEFICIO DE GRATUIDAD COMO EXIMICIÓN DE COSTAS (LDC: 53/55). EL CRITERIO DE LA CSJN EN LA MATERIA**

Se pide a V.S. que declare que mi parte se encuentra alcanzada por el beneficio de gratuidad (LDC:55) con la extensión del beneficio de litigar sin gastos del CPR. 79 y ss.

Ello no obedece a una interpretación antojadiza de esta parte, sino a la aplicación de la doctrina sentada recientemente por el Máximo Tribunal en la materia, y por la Cámara Comercial reunida en pleno.

En tal sentido, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dispuesto en los autos "ADDUC y otros c/ AySA SA y otro s/ proceso de conocimiento" (CAF 17990/2012/1/RH1), con fecha 14 de octubre de 2021, que la correcta inteligencia del beneficio de gratuidad de la LDC no es otra que la de eximir de costas a quien demanda con fundamento en las normas del consumidor.

En igual sentido, con fecha 21 de diciembre de 2021 la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial reunida en pleno concluyó, por mayoría, en los autos "Hambo, Débora Raquel c/ CMR Falabella S.A. s/ sumarísimo" (Expte. Nº 757/2018) que el beneficio de justicia gratuita del artículo 53 LDC "*además de los gastos, sellados u otros cargos inherentes a la promoción de la demanda, exime al consumidor del pago de las costas del proceso si fuera condenado a satisfacerlas total o parcialmente*".<sup>40</sup>

Por ello, se solicita a V.S. que declare que mi parte se encuentra alcanzada por el beneficio de la LDC:55 con la extensión dispuesta por el Máximo Tribunal y la Cámara Comercial, en pleno.

---

<sup>40</sup> También resulta aplicable a los casos que involucran como parte actora a asociaciones de consumidores (Consumidores Argentinos Asociación para la Defensa, Educación e Información de los Consumidores c/ Movo Mobilitas Argentina S.A.S. s/ incidente art. 250 - CNCOM - Sala D - 22/02/2022 - El Dial: AACAC4).

Para el caso que V.S. no admita la aplicación del criterio de la CSJN, hago reserva expresa de iniciar incidente de beneficio de litigar sin gastos.

## **8. PRUEBA**

### **8.1 CONSIDERACIONES PREVIAS SOBRE LA PRUEBA**

Brevemente, señalamos dos previsiones especiales en materia probatoria que hacen a la efectiva tutela de los derechos que asisten a los consumidores. Me refiero al principio *in dubio pro consumidor* y al de carga dinámica de la prueba.

Respecto del primero, cabe tener presente que la prueba aportada -así como los hechos y normas en el caso- deben ser interpretadas a la luz de los preceptos de los arts. 3 y 37 de la LDC, es decir, el principio de *in dubio pro consumidor* (en caso de duda se estará a la interpretación más favorable para el consumidor).

En cuanto al segundo, nótese que entre los demandados y los consumidores, son los primeros quienes se encuentran en mejor posición para aportar la prueba que hace a los hechos alegados en la presente. Los demandados fueron quienes predispusieron los términos y condiciones de los contratos de cuenta comitente.

**En tal sentido, habrán de ser los demandados quienes deberán aportar la prueba de la que dispongan –y no solamente la que las beneficie- conforme lo dispone el art. 53 de la LDC. Esta norma, de suma importancia para la defensa efectiva de los intereses de los consumidores, dispone que "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".**

Además, se ha dicho que “***Es al proveedor interesado en acreditar el cumplimiento de la obligación de informar a quien le incumbe la carga de probarlo. Se trata del principio general en materia de prueba del pago. El proveedor debe acreditar que desplegó el comportamiento informativo idóneo para alcanzar el objeto esperado*** [...] tal carga probatoria resulta justificada en tanto es el proveedor quien se encuentra en mejores condiciones para acreditar el que exteriorizaba el cumplimiento de su deber de información”<sup>41</sup>

En consecuencia, se solicita a V.S. que haga valer las mentadas disposiciones contra los demandados en lo pertinente.

## **8.2 Ofrecimiento de prueba**

Se ofrece la siguiente prueba:

### **a. Documental**

Se acompaña con la presente:

1. Bono CPACF.
2. Copia del poder general judicial.
3. Copia del estatuto de ACYMA.
4. Copia de la inscripción de ACYMA ante el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.
5. Términos y Condiciones de UALÁ.
6. Impresión de nota del Cronista Comercial del 31/03/2022: “Mercado Libre le pega otra vez al Gobierno: su número uno explica por qué en Argentina es más difícil crecer” - [www.cronista.com/apertura/empresas/mercadolibre-le-pega-otra-vez-al](http://www.cronista.com/apertura/empresas/mercadolibre-le-pega-otra-vez-al)

---

<sup>41</sup>Rusconi, Manual de Derecho del Consumidor, 2009, AbeledoPerrot, p. 216

-gobierno-su-numero-uno-explica-por-que-en-la-argentina-no-se-puede-crecer/

7. Texto Ordenado de la "Comunicación A N° 6859 y sus modificatorias" que regula a los PSP y de la "Comunicación A N° 7429" (de fecha 30/12/2021) del Banco Central de la República Argentina (BCRA).
8. Impresión de notas periodísticas:

<https://www.iproup.com/finanzas/31057-billetera-digital-como-son-las-apps-de-personal-rappi-y-clarin>

<https://tn.com.ar/economia/2022/01/15/las-fintech-van-contra-el-banco-central-por-una-normativa-que-afecta-sus-ganancias/>

### **Documental en poder de la demandada**

Para que acompañe la siguiente documentación en su poder:

Para que acompañe la siguiente documentación en su poder. En todos los casos, por el período 2017 a la fecha de respuesta a la intimación.

1. Constancias con los datos identificatorios de las cuentas bancarias y cuentas comitentes con las que operó la demandada (con fondos propios y de sus usuarios).
2. Resúmenes de cuenta de todas las cuentas bancarias y cuentas comitentes con las que operó la demandada (con fondos propios y de sus usuarios).
3. Impresiones de los correos electrónicos, mensajes de texto, Whatsapp o cualquier otro software/app de mensajes entre empleados de UALÁ y las entidades (financieras, agentes bursátiles y cualquier otra tercera empresa) mediante los que se haya negociado o conversado sobre las tasas, retornos, remuneraciones y/o cualquier otro beneficio por el uso de los fondos de los usuarios conforme se reclama en esta litis.

4. Correos electrónicos, reportes, informes o presentaciones internas de la demandada en los que se informe sobre las tasas, retornos, remuneraciones y/o cualquier otro beneficio por el uso de los fondos de los usuarios conforme se reclama en esta litis.

5. Los emails, presentaciones internas, dictámenes y memos a través de los cuales la demandada consideró y/o analizó, desde los puntos de vista jurídico y financiero, la operatoria de uso de los fondos de los usuarios y el destino de los beneficios/rentabilidad obtenida por el uso de esos fondos.

6. Estados contables de la demandada.

**Dado el volumen de información que puede implicar alguno/s de los documentos solicitados, se pide que los mismos sean acompañados en formato electrónico.**

**En aquellos casos en los que la demandada lo considere conveniente, esta parte presta su conformidad para que los documentos que así lo requieran sean reservados y no estén disponibles para su consulta pública.**

#### **b. Informativa**

Se libre oficio a:

**1.- BCRA:** para que circule con las entidades financieras, con quienes a tenido cuentas abiertas la demandada. En su caso, que la entidad financiera informe todas las cuentas bancarias de titularidad de la demandada (especificando en su caso cuáles poseen fondos propios de la demandada y cuáles poseen los fondos de los usuarios de la demandada), acompañando copia de los resúmenes y de los contratos de apertura de dichas cuentas desde el año 2017 a la fecha de contestación.

Asimismo, deberá informar si las cuentas bancarias contratadas son remuneradas, indicando en su caso la tasa de interés pactada en cada período y el monto total de intereses abonados desde el 2017 a la fecha de contestación del oficio. Finalmente se solicita se indique si la demandada ha suscripto Fondos Comunes de Inversión y/o si ha efectuado algún otro tipo de inversión desde la/las cuenta/s bancaria/s en las que se encuentran depositados los fondos líquidos de los usuarios.

Se solicita se aclare que deberán contestar únicamente aquellas entidades que posean datos referidos a la demandada.

En este punto **se hace reserva** de oficiar a las entidades financieras que informe la demandada y/o el BCRA, a los mismos fines y efectos que al Banco Industrial.

**2.- Caja de Valores S.A.:** para que informe y detalle las participaciones que tuvo la demandada en Fondos Comunes de Inversión y/o la totalidad de las inversiones que mantuvo desde el año 2017 hasta la fecha de contestación del oficio.

Se hace reserva de oficiar a las Sociedades Gerentes de dichos Fondos Comunes de Inversión a los fines de requerirles que informen el origen de los fondos invertidos y en su caso los rendimientos obtenidos por la demandada desde el año 2017 a la fecha de contestación de la demanda.

**3.- Comisión Nacional de Valores (CNV):** para que informe las Sociedades de Bolsa y/o Agentes de Liquidación y Compensación con las que operó la demandada desde el año 2017 hasta la fecha de contestación del oficio.

En este punto **se hace reserva** de oficiar a las Sociedades de Bolsa y/o Agentes de Liquidación y Compensación que informe la CNV, a los fines de que detallen las participaciones que tuvo la demandada en Fondos Comunes de Inversión y/o la totalidad de las inversiones que mantuvo desde el año 2017 hasta la fecha de contestación del oficio.

**4.-** A las entidades financieras, sociedades de bolsa y cualquier otra tercera empresa con las que la demandada posea cuentas (u otros productos financieros) y con las que negoció las tasas, retornos, remuneraciones y/o cualquier otro beneficio por el uso de los fondos de los usuarios conforme se reclama en esta litis.

A los efectos de la correcta identificación de estas entidades a oficiar, se pide a V.S. que intime a la demandada a informar los nombres de dichas entidades.

**5.-** En caso de desconocimiento de los documentos acompañados con esta demanda, pido al Tribunal que libre oficio a las empresas de origen de los mentados documentos para que se manifiesten acerca de la autenticidad de las copias acompañadas.

### **C. Testimonial**

Se pide se cite como testigos a los empleados de las entidades bancarias, financieras, sociedades de bolsa y cualquier otra tercera empresa con las que la demandada tuvo o tiene cuentas (u otros productos financieros) y negoció las tasas, retornos, remuneraciones y/o cualquier otro beneficio por el uso de los fondos de los usuarios conforme se reclama en esta litis.

En atención a que esta parte no cuenta con los datos identificatorios de los testigos ofrecidos, se solicita a V.S. que intime a la demandada a denunciar, por el período 2017 a la fecha de respuesta de la intimación, (i) los nombres de los mismos, (ii) la entidad en la que trabajaban y (iii) el período durante el cual ofició como interlocutor de la demandada. Ello a fin de poder practicar las citaciones correspondientes en su oportunidad.

En su defecto, una vez que la demandada informe las entidades con las que colocaba los fondos de los usuarios, se pide a V.S. que se oficie a esas

empresas a fin de que brinden los datos identificatorios de los testigos en cuestión.

En caso de que algún dato sea omitido, se pide que se requieran los datos faltantes al Registro Nacional de las Personas (RENAPER), la Cámara Nacional Electoral, la Policía Federal Argentina o al organismo pertinente.

Los testigos citados deberán prestar declaración testimonial en torno a los hechos referidos en esta demanda, específicamente en lo que hace a la operatoria de la demandada con los fondos de los usuarios y el modo en que UALÁ obtenía réditos, beneficios y/o cualquier ganancia por dichos fondos, entre otros puntos relevantes.

Todo ello conforme los deberes de colaboración y buena fe procesal que son de aplicación en esta materia (cpr:429 y LDC:53).

#### **d. Pericial contable. Apoyo de un perito en sistemas**

Se designe perito contador para que conteste los puntos de pericia que se ofrecen con base en los registros contables, sistemas y papeles de trabajo de la demandada.

En atención a que la evacuación de algunos de los puntos de pericia requerirá la compulsa de los sistemas y registros informáticos de la demandada, solicito **se designe perito en sistemas para asistir al perito contador y verificar la consistencia e integridad de las bases de datos y/o sistemas y/o registros informáticos que sean proporcionados por la demandada para brindar respuesta a los puntos periciales.**

**Además, a los fines ordenatorios y a los efectos de prevenir futuras incidencias, solicitamos a los expertos designados y a la demandada que:**

- a) Informen en la causa con suficiente antelación la fecha, hora, lugar y persona de contacto de la demandada a los fines de la/s reunión/es pericial/es.
- b) En caso de que se entregue material al perito, también se entregue una copia del mismo a mi parte a fin de poder ejercer su derecho de control sobre la elaboración del informe pericial y, en su caso, plantear las observaciones y comentarios que pudiera tener antes de que se presente la pericia.
- c) Para el caso en que la demandada intercambie correos electrónicos y/o cualquier otro mensaje con los peritos durante la labor pericial, con requerimientos, respuestas, información y material concerniente a la pericia, se pide que esta dirección letrada esté copiada en todos los intercambios a fin de asegurar la bilateralidad y posibilidad de control sobre el curso de la pericia.
- d) Se tengan presentes las reglas establecidas en el CCCN: 320 a 331, en especial lo relativo al correspondiente soporte documental de las registraciones y asientos y su conservación por 10 años.

**Se pide a los peritos que la respuesta a todos los puntos responda a la realidad mercantil de la demandada entre el año 2017 y la fecha de respuesta de los puntos.**

**1.- Si los libros de la demandada son llevados en debida forma.**

**2.- Indique las cuentas bancarias con las que opera y operó la demandada y en su caso identifique cuál/es es/son la/s cuenta/s bancarias en la/s que deposita los fondos líquidos y disponibles de las cuentas de pago de los usuarios (personas físicas) y cuáles son aquellas con fondos propios (cuentas operativas).**

**3.-** Determine a partir de los registros contables e informáticos de la demandada, así como a partir de la verificación de los extractos bancarios (de todas las cuentas bancarias de la demandada) y/o resúmenes de cuentas comitentes y/o de cualquier otra fuente de información que considere pertinente, si la demandada ha obtenido algún tipo de beneficio y/o rendimiento en moneda nacional y/o extranjera y/o en especie (ya sea en forma de intereses, rentas, amortizaciones, capitalizaciones, etc.) provenientes del depósito bancario (y/o en su caso de otras operaciones financieras) realizadas con los fondos líquidos de sus usuarios (personas físicas).

**4.-** Verifique si la demandada suscribió Fondos Comunes de Inversión con los fondos líquidos y disponibles de los usuarios (es decir, con aquellos fondos que los usuarios decidieron no invertir en el FCI ofrecido por la demandada) y/o si invirtió en instrumentos financieros y/o bursátiles los fondos de los usuarios.

**5.-** Verifique si la demandada ha obtenido algún tipo de remuneración por el depósito de los fondos líquidos y disponibles de los usuarios (personas físicas) en la/s cuenta/s bancaria/s con las que opera, ya sea en moneda nacional o extranjera.

**6.-** Teniendo en cuenta la respuesta brindada a los puntos 3, 4 y 5 verifique si la demandada ha distribuido entre sus usuarios (personas físicas) —en forma proporcional a sus acreencias y/o fondos líquidos disponibles— los rendimientos, beneficios y/o remuneraciones de cualquier tipo que hubiere obtenido a partir de la inversión y/o depósito bancario de los fondos líquidos y disponibles de los usuarios.

**7.-** A partir de la información que surge de los Mayores Contables, de los Estados Contables de la demandada y/o de cualquier otro registro contable y/o informático, verifique los ingresos financieros totales que hubiere obtenido la demandada y en su caso indique si los mismos se

corresponden a operaciones realizadas con fondos propios y/o con fondos de los usuarios (personas físicas).

A modo enunciativo, y sin que ello suponga la limitación de la labor pericial, se requiere que se verifique si los ingresos por rendimientos y/o beneficios de cualquier tipo (intereses, rentas, amortizaciones, capitalizaciones, remuneraciones, etc.) son congruentes y coinciden con el monto de los activos y fondos propios de la demandada y con los rendimientos registrados diariamente por el sistema informático de la demandada.

**8.-** Determine en forma diaria el monto total de los fondos líquidos disponibles en la cuenta de pago de cada uno de los usuarios (personas físicas).

Asimismo, se solicita que se proceda a la comparación del monto total diario de los fondos disponibles en las cuentas de pago con el monto de los saldos totales (al cierre de cada día) de la/s cuenta/s bancaria/s a la vista en las cuales la demandada deposita los fondos de sus usuarios.

**9.-** En función de las respuestas brindadas en los puntos anteriores se solicita se determine el monto total de los beneficios y/o rendimientos en moneda nacional y/o extranjera y/o en especie (ya sea en forma de intereses, rentas, amortizaciones, capitalizaciones, remuneraciones bancarias, etc.) que obtuvo la demandada a partir de la utilización y/o por el depósito bancario de los fondos líquidos disponibles de los usuarios (personas físicas).

En caso de que no sea posible la determinación del monto referido en el párrafo anterior, se solicita se proceda a la estimación del beneficio obtenido por la demandada calculando un interés sobre los fondos disponibles de los usuarios, tomando a dichos efectos la Tasa Activa de Banco Nación.

**10.-** En función de la respuesta brindada en el punto anterior, se solicita se indique la proporción de los beneficios obtenidos por la demandada que le corresponden a cada uno de los usuarios (personas físicas) en función de los montos líquidos disponibles diariamente en sus cuentas de pago.

**11.-** Calcule los intereses que correspondería aplicar sobre los rendimientos indebidamente percibidos por la demandada según lo establecido en los puntos 8 y 9 desde las fechas en que dichos rendimientos fueron obtenidos y hasta la fecha de la pericia. A esos efectos, se considerará la tasa activa prevista en el plenario "SA La Razón s/ quiebra s/ inc. de pago de los profesionales LC: 288".

**12.-** Indique los datos identificatorios que posee la demandada respecto de sus usuarios (personas físicas).

**e. Pericial en administración de empresas. Apoyo de un perito en sistemas.**

Se designe perito licenciado en administración para que conteste los puntos de pericia que se ofrecen con base en los registros, sistemas y papeles de trabajo de la demandada.

En atención a que la evacuación de algunos de los puntos de pericia requerirá la compulsa de los sistemas y registros informáticos de la demandada, solicito **se designe perito en sistemas para asistir al perito licenciado en administración y verificar la consistencia e integridad de las bases de datos y/o sistemas y/o registros informáticos que sean proporcionados por la demandada para brindar respuesta a los puntos periciales.**

**Además, a los fines ordenatorios y a los efectos de prevenir futuras incidencias, solicitamos a los expertos designados y a la demandada que:**

- a) Informen en la causa con suficiente antelación la fecha, hora, lugar y persona de contacto de la demandada a los fines de la/s reunión/es pericial/es.
- b) En caso de que se entregue material al perito, también se entregue una copia del mismo a mi parte a fin de poder ejercer su derecho de control sobre la elaboración del informe pericial y, en su caso, plantear las observaciones y comentarios que pudiera tener antes de que se presente la pericia.
- c) Para el caso en que la demandada intercambie correos electrónicos o cualquier otro mensaje con los peritos durante la labor pericial, con requerimientos, respuestas, información y material concerniente a la pericia, se pide que esta dirección letrada esté copiada en todos los intercambios a fin de asegurar la bilateralidad y posibilidad de control sobre el curso de la pericia.
- d) Se tengan presentes las reglas establecidas en el CCCN: 320 a 331, en especial lo relativo al correspondiente soporte documental de las registraciones y asientos y su conservación por 10 años.

**Se pide a los peritos que la respuesta a todos los puntos responda a la realidad mercantil de la demandada entre el año 2017 y la fecha de respuesta de los puntos.**

1. Explique los puntos centrales del negocio actual de la demandada. En particular, se pide que refiera cuáles son las principales líneas de servicios y/o productos de la demandada y los ingresos que generar por ellos.

2. Explique respecto de los servicios y productos por los que UALÁ genera ingresos y señale los montos de dichos ingresos.
3. Con la información de los puntos anteriores, informe qué porcentaje representan los ingresos de la demandada por el uso de los fondos de los usuarios (personas físicas) en relación a la totalidad de los ingresos que tiene la demandada por todas sus líneas de servicios y productos.
4. Explique si la demanda ha tenido como objetivo sumar la mayor cantidad posible de usuarios de cuentas de pago versus sus empresas competidoras y las razones de ello.
5. Explique los motivos por los que el volumen de usuarios de cuentas de pago es un factor relevante a fin de alcanzar un negocio de escala en la actividad de UALÁ.
6. Explique de qué modo accede la demandada a los datos personales e información de los usuarios de cuenta de pago. Señale cuáles son esos datos e información y de las causas por las que esos datos e información son valiosos para el negocio actual y futuro de la demandada. En particular señalará qué información registra y almacena UALÁ sobre sus usuarios tales como nombre, dirección, teléfono, email, comportamientos, hábitos de consumo y ubicación y movimientos geográficos.
7. Explique de qué modo la mayor cantidad de cuentas de pago le permite a la demandada un aumento en la penetración de su servicio de PSP en los comercios del país.
8. Explique de qué modo funciona el cobro de comisiones a los comercios (y demás actores en el ecosistema de pagos digitales) que aceptan los pagos con las cuentas de pago y tarjetas de UALÁ.
9. Explique de qué manera la demandada usa la cuenta de pago como "producto base" o "servicio de entrada" para el usuario para poder

ofrecerle tarjetas prepagas, de crédito, préstamos personales, seguros, fondos comunes de inversión, entre otros productos.

10. Indique a partir de qué año la demandada comenzó a brindar a los usuarios la opción de "invertir" el dinero disponible en su cuenta de pago en un Fondo Común de Inversión.

11. Indique cuáles son las fuentes de ingresos de la demandada en su actividad comercial. Detalle los ingresos respectivos de manera desagregada y por línea de servicio o producto.

**f. Pericial en informática/sistemas**

Se designe perito licenciado en informática para que conteste los puntos de pericia que se ofrecen con base en los registros, sistemas y papeles de trabajo de la demandada.

**A los fines ordenatorios y a los efectos de prevenir futuras incidencias, solicitamos a los expertos designados y a la demandada que:**

a) Informen en la causa con suficiente antelación la fecha, hora, lugar y persona de contacto de la demandada a los fines de la/s reunión/es pericial/es.

b) En caso de que se entregue material al perito, también se entregue una copia del mismo a mi parte a fin de poder ejercer su derecho de control sobre la elaboración del informe pericial y, en su caso, plantear las observaciones y comentarios que pudiera tener antes de que se presente la pericia.

c) Para el caso en que la demandada intercambie correos electrónicos o cualquier otro mensaje con los peritos durante la labor pericial, con requerimientos, respuestas, información y material concerniente a la pericia, se pide que esta dirección letrada esté copiada en todos los

intercambios a fin de asegurar la bilateralidad y posibilidad de control sobre el curso de la pericia.

d) Se tengan presentes las reglas establecidas en el CCCN: 320 a 331, en especial lo relativo al correspondiente soporte documental de las registraciones y asientos y su conservación por 10 años.

**Se pide a los peritos que la respuesta a todos los puntos responda a la realidad mercantil de la demandada entre el año 2017 y la fecha de respuesta de los puntos.**

1. Explique de qué modo accede la demandada a los datos personales e información de los usuarios de cuenta de pago. Señale cuáles son esos datos e información y de las causas por las que esos datos e información son valiosos para el negocio actual y futuro de la demandada. En particular señalará qué información registra y almacena UALÁ sobre sus usuarios tales como nombre, dirección, teléfono, email, comportamientos, hábitos de consumo y ubicación y movimientos geográficos.

2. Explique si la demanda ha tenido como objetivo sumar la mayor cantidad posible de usuarios de cuentas de pago versus sus empresas competidoras y las razones de ello.

3. Explique de qué manera la demandada usa la cuenta de pago como "producto base" o "servicio de entrada" para el usuario para poder ofrecerle tarjetas prepagadas, de crédito, préstamos personales, seguros, fondos comunes de inversión, entre otros productos.

4. Indique a partir de qué año la demandada comenzó a brindar a los usuarios la opción de "invertir" el dinero disponible en su cuenta de pago en un Fondo Común de Inversión.

## **9. BONO**

Por delante de este escrito, se adjunta el bono de derecho fijo exigido por el artículo 51 inciso d) de la Ley 23.187.

## **10. RESERVA CASO FEDERAL**

Dejo expresado que una solución contraria a la que dictan las normas legales invocadas avanzaría ilegalmente sobre la propiedad de mi parte (art. 14, 17 y concordantes de la Constitución Nacional), conforme se explicara más arriba. Por ello, hago reserva del caso federal.

## **11. AUTORIZA**

Para que en forma indistinta procedan a tomar vista de las actuaciones, a la presentación y desglose de escritos y comprobantes que fuera menester, autorizo a compulsar el presente expediente a las Dras. Romina Pignataro, DNI 32.515.046, Camila Leone, DNI 38.454.645, y Johana Scheidegger DNI 35.312.109.

## **12. PETICIÓN**

En función de todo lo expuesto, solicito a V.S.:

- 1.** Tenerme por presentado, por parte y por constituido el domicilio indicado.
- 2.** Conceder a esta parte el beneficio de gratuitad de la LDC:55 con los alcances precisados en el capítulo 7 de esta demanda.
- 3.** Tener presente la prueba ofrecida y la reserva del caso federal.
- 4.** Disponer que el Sr. Actuario certifique las copias de las impresiones de las páginas web acompañadas.

- 5.** Disponer el trámite ordinario para el presente juicio.
- 6.** Eventualmente, condenar a los demandados conforme lo pedido en el objeto de esta demanda. Todo ello con los respectivos intereses y costas.

Proveer de conformidad,

**SERÁ JUSTICIA**

**OTROSI DIGO - CUMPLIMIENTO DE LA ACORDADA CSJN 12-2016**

Sr. Juez:

**MATIAS JULIO BARBERIS**, abogado (Tº 86 Fº 723),  
[mbarberis@neoabogados.com.ar](mailto:mbarberis@neoabogados.com.ar), en mi carácter de apoderado de **ACYMA**,  
a V.S. también digo:

**1. CUMPLIMIENTO DE LA ACORDADA CSJN 12-2016**

En función de lo previsto por la CSJN en el pto. II de la Acordada 12/2016 - Reglamento de Actuación en Procesos Colectivos, se precisa el cumplimiento de los recaudos allí previstos:

**a. Causa fáctica o normativa común que provoca la lesión a los derechos:** UALÁ ha incurrido en una práctica abusiva por la que han utilizado en forma unilateral, inconsulta y en exclusivo provecho propio los fondos líquidos y disponibles que sus usuarios (consumidores) poseen en las cuentas de pago contratadas.

**b. Pretensión focalizada en los efectos comunes:** la demanda iniciada busca la constatación objetiva de la infracción a las normas aplicables para todos los consumidores afectados. La determinación del carácter ilícito de la conducta desplegada por UALÁ es común a todos los usuarios consumidores y en perjuicio de todos ellos.

De tal modo, el uso impropio de los fondos de los usuarios generó un perjuicio concreto y cierto a los afectados en similares condiciones, es decir, la práctica comercial abusiva afectó homogéneamente a todos los usuarios comprendidos en esta demanda colectiva. Así, la pretensión se encuentra enfocada en el cese de la conducta criticada y en el reintegro de la rentabilidad obtenida por el uso abusivo de los fondos de los consumidores.

Es decir, el pedido es común y homogéneo en cuanto al sustrato fáctico y en lo relativo a su faz jurídica. Los hechos y el derecho son los mismos para todo el colectivo de consumidores alcanzados por esta demanda.

**c. Afectación del derecho de acceso a la justicia de los integrantes del colectivo involucrado:** los consumidores afectados por la abusiva práctica de la demandada tienen su derecho de acceso a la justicia comprometido toda vez que el quantum económico de cualquier pretensión individual de reintegro ciertamente desalentaría un intento de reclamo individual.

Piénsese que cada consumidor, eventualmente, podría pedir un reintegro de lo que percibido como rentabilidad por UALÁ en función del uso abusivo de los fondos del cliente consumidor.

En ese orden de ideas, todo reclamo considerado individualmente no alcanzaría una suma significativa que pudiera justificar contratar un abogado, pagar honorarios, gastos, etc. V.S. sabe que resulta prácticamente imposible que alguien efectúe un reclamo individual por este tipo de montos. Muy difícilmente se encuentren en el juzgado a cargo de V.S. causas por sumas de esa escasa cuantía. Mucho menos incentivo existe para una pretensión de cese de conducta como la que aquí también se postula.

**Sólo a modo de ejemplo, un consumidor pudo haber contado con fondos líquidos por \$50.000 en su cuenta de pago durante 7 días. Si UALÁ usó esos fondos en provecho propio a una tasa del 40% anual, la rentabilidad obtenida durante esos 7 días habría sido de aprox. \$385.**

**Imaginemos otro ejemplo, un consumidor con fondos líquidos por \$200.000 usados impropiamente por UALÁ durante 10 días a una tasa del 29% anual, la rentabilidad obtenida durante esos 10 días habría sido de aprox. \$1589.**

Adviértase que si no se habilitara la tutela colectiva de los derechos individuales afectados, la conducta de UALÁ quedaría impune y todos sus usuarios consumidores, para el pasado y para el futuro, verían afectados sus intereses económicos.

**d. Identificación del colectivo involucrado en el caso:** la demanda comprende a todos los consumidores personas físicas que han tenido fondos líquidos disponibles en una cuenta de pago de UALÁ. Todo ello por el período de 5 años antes de la demanda hasta el momento de la sentencia de condena que se pide.

**e. Justificación de la adecuada representación del colectivo:**

ACYMA es una asociación civil cuyo objetivo es la defensa de los derechos del consumidor y se encuentra inscripta en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores y en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la CABA. Está sometida a los controles periódicos de la autoridad de aplicación nacional en la materia. Del propio estatuto y actividades que desarrolla ACYMA puede advertirse que se trata de una organización no gubernamental especializada en la protección de consumidores y usuarios.

**A su vez, en el pasado ha obtenido importantes sentencias de condena contra empresas que han cometido distintas prácticas ilegales en contra de los consumidores. También se han logrado acuerdos transaccionales de relevancia para la protección de los consumidores. A modo de ejemplo, señalamos los siguientes:**

**"ACyMA Asoc. Civil C/ Portfolio Personal S.A. y otro S/ Ordinario" (Expte. N° 22735/2012)**

**"ACyMA Asociación Civil C/ Fravega S.A.C.I.E.I S/ Ordinario" (Expte. N° 13418/2014)**

**"ACyMA Asociación Civil C/ Danone Argentina S.A. y otro S/ Ordinario" (Expte. N° 27911/2014)**

**"ACyMA Asociación Civil C/ Cúspide Libros S.A. S/ Sumarísimo" (Expte. N° 34530/2013)**

**f. Datos de la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores:** ACYMA se encuentra legitimada activamente para promover la presente acción en tanto cuenta con la debida inscripción ante el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores (RNAC N° 07).

**g. Declaración jurada sobre inicio de otra u otras acciones cuyas pretensiones guarden una sustancial semejanza:** mi parte promovió una acción colectiva que guarda sustancial semejanza con la presente, caratulada "Asociación Civil por los Consumidores y el Medio Ambiente (ACYMA) c/ Mercado Libre S.R.L. s/ Ordinario" (Expte. N° 006647/2022), en trámite por ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 23, Secretaría N° 46. A la fecha, la causa no se encuentra inscripta en el Registro Público de Procesos Colectivos.

**h. Consulta al Registro Público de Procesos Colectivos respecto de la existencia de otro proceso en trámite cuya pretensión guarde sustancial semejanza:** con carácter de declaración jurada, y luego de efectuar la consulta correspondiente al Registro Público de Procesos Colectivos, se deja constancia que no se identificó ninguna materia/objeto que guarde relación con este proceso colectivo.

## **2. PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN DE ESTE JUICIO COLECTIVO**

Se pide a V.S. que una vez trabada la litis, se ordenen las siguientes medidas de publicidad y comunicación para los clientes y ex clientes consumidores de UALÁ:

- ❖ Avisos en la página de Internet y en la aplicación móvil de UALÁ y de ACYMA.
- ❖ Avisos en las redes sociales de UALÁ y de ACYMA (Instagram, Facebook, Twitter, etc.).
- ❖ Edictos en el Boletín Oficial por 3 días (sin previo pago).
- ❖ Emails a los clientes y ex clientes consumidores de UALÁ.

En relación al presente punto, y a la luz de la experiencia de mi mandante en esta cuestión, se solicita a V.S. que al momento de

ordenar las medidas de publicidad correspondientes, se abstenga -en función de lo que se expone a continuación- de disponerla a cargo del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

En este sentido, adviértase que con en fecha 28 de diciembre de 2021 la Sala A de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial -en otra causa iniciada por mi mandante caratulada ASOCIACION CIVIL POR LOS CONSUMIDORES Y EL MEDIO AMBIENTE (ACYMA) c/ INVERTIRONLINE S.A.U. Y OTRO s/ ORDINARIO (Nº 15009/2021)- revocó en la parte pertinente el fallo de primera instancia que había ordenado entre las medidas de publicidad "librar oficio al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) a fin de que por su intermedio se arbitre lo necesario para publicitar la información de esta causa a través de los distintos medios públicos".

Para así decidir, la Alzada dijo: "(...) cabe atender a lo expresado por la asociación de consumidores apelante en el sentido de que no podría hacer frente a tal publicidad –teniendo en cuenta lo costoso que podría resultar, en definitiva, tal medio de publicidad-. Además, no puede obviarse es que, tales canales son televisados a todos tipos de personas, universo que excede el colectivo aquí involucrado y, por ende, obligar a la recurrente a tal publicación a través de un medio masivo de comunicación que no sólo llegará a conocimiento de las personas involucradas sino también a terceros ajenos a la litis, importaría, en principio, generarle innecesarios perjuicios económicos".

Por ello, teniendo en consideración los argumentos expuestos por la Alzada y la imposibilidad de hacer efectiva la medida de publicidad a través del medio precitado, solicitamos a V.S. lo considere al momento de disponer la publicación de la presente acción colectiva.

### **3. PETICIÓN**

En función de todo lo expuesto, solicito a V.S. que:

1. Tenga por cumplidos los requisitos previstos en el punto II.2 del Anexo de la Acordada CSJN 12/2016.
2. Dicte la resolución del punto V del Anexo de la Acordada CSJN 12/2016 y del punto 3 del Reglamento de Registro Público de Procesos Colectivos de la Acordada 32/2014.
3. Inscriba el presente juicio en el RPPC.
4. Luego de trabada la litis, se disponga la publicidad y las comunicaciones pedidas en el apartado 2 de este OTROSI DIGO.

Proveer de conformidad,

**SERÁ JUSTICIA**