

## **“Medidas cautelares innovativas ante casos de cyberestafas en el marco de una relación de consumo de servicios financieros”**

por Bustingorry Rodrigo S.

### **I. Introducción.**

El objeto de este artículo abarca no sólo un análisis respecto de la procedencia del dictado de medidas cautelares innovativas en el marco de una relación de consumo de servicios financieros, frente a la petición por parte de un usuario o consumidor ante un caso de *cyberestafa*<sup>1</sup>, sino que, además, intentaré sostener la absoluta pertinencia de este tipo de medidas preventivas de auxilio jurisdiccional en el marco antedicho y del criterio amplio que debe primar a la hora de analizar su procedencia, procurando realizar algún aporte en miras de concientizar respecto de la necesidad del dictado rápido y sin demoras de este tipo de medidas cautelares para evitar el agravamiento del daño el cual sin dudas ya se ha generado al momento de la petición cautelar del caso por parte del usuario o consumidor afectado.

En general, este tipo de medidas precautorias -las innovativas- son siempre analizadas por la justicia bajo una lupa rigurosa y con criterio restrictivo. Así, se ha dicho que, por configurar un anticipo de jurisdicción favorable respecto del fallo final de la causa, resulta justificada una mayor prudencia en la apreciación de los recaudos que hacen a su admisión<sup>2</sup>.

Sin embargo, considero que en estos casos en donde puedan encontrarse afectados ciertos derechos de consumidores o usuarios en el marco de una relación de consumo de servicios financieros, frente a la posible

---

<sup>1</sup> Se lo define como estafas cometidas a través de medios tecnológicos. Dentro de los tipos más comunes encontramos al *Phishing*, que quiere decir suplantación de identidad. Es una técnica de ingeniería social que usan los ciberdelincuentes para obtener, a partir de varios métodos, información confidencial de los usuarios de forma fraudulenta y así apropiarse de la identidad de esas personas. También encontramos el *Carding* que es la utilización de tarjetas de crédito sin la autorización del titular, siendo un delito común que tiene como objetivo realizar todo tipo de comprar a través del uso fraudulento de este tipo de tarjetas; y el *Trashing* que es una práctica que tiene como objetivo conseguir información a través de la recuperación de archivos o documentos que han sido eliminados o borrados.

<sup>2</sup> CSJN, Fallos: 316:1833.



# DECONOMI

existencia de un caso de *cyberestafa*, tal criterio tradicional restrictivo debe ceder frente a la premisa constitucional que impone la protección de los derechos económicos de los usuarios y consumidores (art. 42 Constitución Nacional), sin olvidar los especiales principios que rigen en la materia.

Afortunadamente, en el último tiempo han sido dictados algunos fallos que siguen esta línea<sup>3</sup>. Sin embargo, todavía existen decisiones judiciales que rechazan este tipo de cautelas<sup>4</sup> con fundamento en el carácter excepcional de las mismas, cuando, por el contrario, y como seguidamente se verá, debería primar un criterio de amplitud en el otorgamiento de las mismas; exigiéndosele por otra parte al consumidor afectado, de forma anticipada, pruebas concretas del ilícito, olvidando la posición de vulnerabilidad en que se encuentra el consumidor, como así también que, en estos casos, quien se encuentra en mejor posición de aportar pruebas sobre los hechos vinculados con la *cyberestafa* es el proveedor, entidad financiera, (art. 1735 Código Civil y Comercial de la Nación), pues es quien administra el sistema<sup>5</sup>.

Pues bien, en el caso de *cyberestafas*, en general, las medidas cautelares peticionadas se enderezan a suspender los efectos de cierto acto jurídico impugnado, por ejemplo, un crédito gestionado ilícitamente y su inmediata disposición de fondos a terceros, evitando débitos relacionados con la operación fraudulenta, peticionándole al juez que ordene al proveedor que se abstenga de interponer cualquier acción o reclamo vinculado con dicha operación. Se tratan sin dudas de medidas cautelares peticionadas con una finalidad preventiva tendiente a evitar el agravamiento del daño al consumidor o usuario financiero afectado por el ilícito, lamentablemente, cada vez más común.

Las medidas cautelares innovativas han sido definidas como aquellas que persiguen modificar una situación existente al momento de su admisión. Tradicionalmente se ha dicho que su admisión es una decisión

---

<sup>3</sup> CNCom., Sala C, 12.07.2024; “D., D. L. c/ Banco Santander Río S.A. s/ medida precautoria”; CNCom., Sala F, 12.07.2024, “Danessa, Diana Lidia c/ Banco Santander Río S.A. s/ medida precautoria”; CNCom., Sala A, 21.06.2023, “Cuello Héctor Eduardo c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ ordinario s/ incidente art. 250”.

<sup>4</sup> CNCiv. y Com. Fed. Sala III; 30.06.2023; Causa CCF N° 6199/2023/CA1 “Benitez, Victor Miguel Ángel c/ Banco de la Nación Argentina s/ daños y perjuicios”

<sup>5</sup> Por supuesto que en el caso me refiero también a las entidades no bancarias, tales como las billeteras virtuales o empresas Fintech.



# DECONOMI

excepcional porque altera el estado de hecho o de derecho existente al tiempo de su dictado y configura un adelanto de jurisdicción. El dictado de las mismas es apto para producir efectos retroactivos sobre conductas, situaciones o efectos ya agotados o consumados, es decir, tener efecto retroactivo sobre situaciones consumadas<sup>6</sup>. Se las ha identificado como un remedio de excepción dentro de las medidas cautelares y, por ello, la valoración de las circunstancias que conducen a su reconocimiento debe ser extremadamente cuidadosa, y necesariamente restringida<sup>7</sup>.

Al igual que en el resto de las medidas cautelares, es requisito para la procedencia de este tipo de medidas la existencia de la verosimilitud en el derecho y del peligro en la demora, aunque se ha insistido en que dichos requisitos deben ser analizados con mayor restricción en relación con las cautelas tradicionales. Si bien no es objeto de este artículo analizar en qué consisten dichos requisitos, más adelante me referiré a elementos a tener en cuenta para la comprobación de su existencia en este tipo de medidas.

Lo que sí intentaré es convencer al lector de que, cuando este tipo de medidas preventivas es solicitada por un usuario o consumidor en el marco de una relación de consumo de servicios financieros y, de darse ciertas condiciones, la rigurosidad con que tradicionalmente se ha analizado la pertinencia de estas cautelares innovativas debe ceder en beneficio de proteger a la parte más débil de la relación de consumo quien, a esa altura, ya ha comenzado a sufrir un daño ante la ocurrencia del hecho y lo que se procura, con su dictado, es evitar que dicho daño se agrave, sin olvidar que dicha prevención tendiente a suspender los efectos de la operación impugnada traerá sin dudas cierta calma y tranquilidad a la psiquis del usuario o consumidor afectado, valor jurídicamente protegido además de su esfera patrimonial.

No estoy diciendo que no deba estudiarse el pedido cautelar con la prudencia del caso a la hora de apreciar los recaudos de su admisibilidad. Mas ello no puede constituirse en un obstáculo, en la práctica a veces insuperable, a riesgo de tornar inconcebibles este tipo de medidas. Ello así, en tanto considero

---

<sup>6</sup> Peyrano, Jorge W. "La palpitante actualidad de la medida cautelar innovativa" en Peyrano-Bacarat, Edgard Medida Innovativa, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003, ps. 19 y ss.

<sup>7</sup> Arazi, Roland, " Medidas Cautelares ", Editorial Astrea, Buenos Aires, 1997, pág. 265.



# DECONOMI

que cuando este tipo de medidas son solicitadas en el marco de una relación de consumo por consumidores o usuarios de servicios financieros, personas humanas, frente a casos de *cyberestafas*<sup>8</sup>, la clásica teoría restrictiva que rodea a este tipo de medidas cautelares debe ceder frente a la necesidad de adoptar una decisión jurisdiccional cuyo dictado se vislumbra necesario y sin demoras a los fines de evitar agravar el daño, como dije, a esa altura de los hechos ya iniciado, y de cumplir, como antes dije, con la premisa constitucional y con los principios que emanan del estatuto del consumidor. El norte debe ser siempre la protección de los intereses económicos de la parte más débil de la relación de consumo. En el caso, el consumidor o usuario que acude a la jurisdicción porque no ha tenido respuesta del proveedor a su reclamo.

Por eso es que considero que la admisión de este tipo de medidas preventivas debe analizarse con amplitud de criterio, a riesgo de soslayar la manda constitucional dispuesta en el art. 42 de la Constitución Nacional y los principios tuitivos que la reglamentan.

## II. Los derechos en juego.

Sabido es que nuestro sistema jurídico otorga especial protección a los derechos de consumidores y usuarios, reconociendo expresamente que su legislación es de orden público (conf. art. 65 de la Ley 24.240). Pero, además, la protección al usuario consumidor como parte más débil en una relación de consumo es una premisa constitucional. En efecto, el art. 42 de nuestra Carta Magna reconoce el derecho de los usuarios y consumidores, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad y de sus intereses económicos.

A su turno, por ejemplo, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor<sup>9</sup> establecen dentro de sus principios generales punto 4 que *“corresponde a los Estados Miembros formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en*

---

<sup>8</sup> No descarto, naturalmente, que procedan también en otros supuestos, más en el presente artículo me aboco exclusivamente a analizar la procedencia de las medidas cautelares preventivas en el caso de *cyberestafas* o *phishing*.

<sup>9</sup> [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf) (Nueva York y Ginebra, 2016)



# DECONOMI

*cuenta las directrices que figuran más adelante ... b) La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja ... d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores ... g) La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación.*

Huelga indicar, aunque ello a veces en la práctica parece pasar desapercibido, que el consumidor llega a la necesidad de pedir el auxilio jurisdiccional cautelar porque el proveedor no atendió su reclamo en forma extrajudicial, al menos con el alcance pretendido. Es a partir de esa ausencia de solución que el consumidor acude casi desesperadamente a la petición cautelar a fin de mitigar el daño que, reitero, seguramente hasta ese momento ya se ha producido, no solo en su esfera patrimonial sino también, como dije, en su tranquilidad, es su psiquis. Pensemos en un supuesto, por ejemplo, en el que un consumidor usuario de una caja de ahorros donde le depositan su sueldo es víctima de una cyberesta a través de las cuales le realizan débitos fraudulentos en su cuenta o le gestionan un crédito que no solicitó generándole una deuda a futuro que, naturalmente, lo afectará no solo en su patrimonio sino también en su paz interior y en la tranquilidad de espíritu. Del otro lado, se encuentra el proveedor, generalmente un banco de plaza o una empresa Fintech. Huelga preguntarse, entonces, si la admisión de la medida preventiva en tal caso provocaría un daño mayor a dicho proveedor que el que sufriría el usuario consumidor afectado frente al rechazo de la misma. La respuesta claramente es negativa, frente a las claras diferencias de fuerzas y poder que existe en la relación de consumo.

También suele pasarse por alto al analizarse la procedencia de estas medidas cautelares que el Código Civil y Comercial de la Nación introdujo una gran innovación en materia de daños al regular la función de prevención del daño e incluso autorizando una acción general de prevención. Así, en el art. 1710 del mentado cuerpo normativo se establecen los deberes de prevención que “toda persona tiene”, evitando causar un daño no justificado que se funda en el deber general de no dañar e incluso imponiendo la obligación de adoptar de buena fe las medidas razonables para evitar el daño o disminuir su magnitud. Se ha dicho que la prevención anida en el deber general de diligencia que pesa



# DECONOMI

sobre todo ciudadano como contrapartida de su derecho a la seguridad, de origen constitucional (art. 42 CN), que protege la vida y la salud de las personas, muy especialmente en la relación de consumo (CSJN, 329:646; 329:695; 329:4944; 330:563; 331:819; 333:203).

No caben dudas que las medidas cautelares innovativas peticionadas en el marco de una relación de consumo, en el caso, frente a una denuncia de *cyberestafa*, persiguen una clara finalidad preventiva del daño. En efecto, dichas medidas no solo tienen como finalidad evitar que la sentencia de fondo pueda llegar tarde, sino principalmente evitar y prevenir que el daño -tanto en la esfera patrimonial como extrapatrimonial-, reitero, a esa altura producido al usuario o consumidor a partir del hecho, continúe o se agrave.

Es que si bien resultaría razonable considerar que las medidas innovativas sean de aplicación restrictiva en el marco de actos jurídicos cuya validez no es generalmente discutida, por ejemplo, cuando en el marco de un contrato alguna de las partes quiere rescindirlo y la rescindida intente mantener dicha situación vigente a partir de la medida de no innovar solicitada; lo cierto es que en el marco en análisis, el consumidor busca la protección cautelar para evitar que la consecuencia de un acto que no celebró, que no reconoce como válido y que además es delictivo, no le genere efectos dañinos a partir del dictado de la medida innovativa que pretende. En efecto, debe tenerse en cuenta que estamos frente a un pedido de suspensión de los efectos de un acto jurídico celebrado en fraude a la ley y en violación al orden público, a través del cual fue sustituida la voluntad del consumidor a partir de una suplantación de su identidad o de una estafa.

Hay que tener presente que los consumidores y usuarios deben ser objeto de una especial protección, sobre todo en la faz preventiva del daño, por su condición de débiles jurídicos en la relación o contratos de consumo, tutela que debe darse en forma extendida además a la protección de su dignidad, intereses económicos e información adecuada (*arts. 42 CN, 1,2,3,5,10,10 bis y conchs. Ley 24.240, 100 Reglas de Brasilia*).

También debe recordarse que las normas para la protección de los usuarios de servicios financieros emanadas del BCRA establecen que los



# DECONOMI

usuarios de servicios financieros tienen derecho, en toda relación de consumo, a la protección de su seguridad y de sus intereses económicos. Asimismo, en atención al deber de seguridad que establece el art. 5 de la Ley 24.240, en un sentido amplio, el BCRA ha dispuesto reiteradamente en su normativa en imponer a los bancos que deben contar con “mecanismos de seguridad informática”, garantizando la confiabilidad de la operatoria.

Los "phishers", así son denominados estos estafadores, simulan pertenecer a entidades bancarias y solicitan a sus víctimas los datos de tarjetas de crédito o las claves bancarias a través de un formulario o un correo electrónico con un enlace que conduzca a una falsa página web con una apariencia similar a la original. Al ser engañado, el usuario ingresará sus datos confidenciales sin temor, en tanto desconoce que los está enviando a un delincuente (*Monastersky Daniel y Costamagna Clara, "Phishing - Pharming: nuevas modalidades de estafas on line"; publicado el EIDial.com doctrina*).

Se ha dicho, con acierto, que la contratación electrónica, con todos sus beneficios, conlleva también riesgos, que, en principio, deben recaer sobre el banco, que no solo es el creador del sistema, sino también quien lo administra en términos que deben garantizar a los usuarios la seguridad de las transacciones que se efectivizan en tal marco (arts. 1107, 1396 y 1725 CCyCN). Asimismo, el sistema tuitivo debe interpretarse en el sentido de evitarse que sea el consumidor quien deba soportar las consecuencias de un eventual ilícito cometido por un tercero aprovechando los riesgos del sistema. En este sentido, se acepta que, en tales supuestos, se mantenga la situación preexistente a ese eventual ilícito, de modo tal que, en su caso, esas consecuencias no queridas no recaigan sobre la parte más débil de las dos que deben considerarse igualmente víctimas<sup>10</sup>.

Es por todo ello que la pretensión cautelar innovativa en estos casos siempre debe ser merituada, no solo teniendo en cuenta la premisa constitucional dispuesta en el art. 42 CN, sino también desde la óptica de tutela protectoria que brinda el derecho de los consumidores y usuarios, teniendo

---

<sup>10</sup> CNCom., Sala C, 16.07.2021, “Koslowicz, Alejandra Verónica y otro c/ Banco BBVA Argentina S.A. y Otro s/ Sumarísimo s/ Inc. Art. 250 Expediente N° 6942/2021/1CA1”



# DECONOMI

también en consideración que en caso de duda se estará a la interpretación que más beneficie al consumidor o usuario. En efecto, en caso de duda sobre la interpretación del Código Civil y Comercial de la nación o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor (art.1094 CCyCN; art. 3 Ley 24.240). En este sentido, la CSJN ha dicho 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. 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<sup>11</sup>.

### **III. Circunstancias a tener en cuenta.**

Ahora bien, el criterio de amplitud que postulo no implica soslayar el análisis serio y prudente del caso, ni mucho menos obviar la necesaria presencia de los requisitos cautelares de verosimilitud en el derecho y del peligro en la demora. Sin embargo, para lograr demostrar el primero de dichos requisitos, no debe exigirse, a los fines de su comprobación, una prueba concluyente sobre el mismo, sino un mero acreditamiento respecto de la probabilidad de que el derecho exista, pero teniendo en especial consideración los elementos que, a esa altura de los acontecimientos, razonablemente puedan ser acreditados por el consumidor afectado.

Debe tenerse en cuenta que el consumidor no cuenta con conocimientos o soportes técnicos informáticos que pueda utilizar para acreditar la ocurrencia de los hechos. Ello así, al menos, a esa altura larval del proceso, ya que podría acreditarlo más adelante con prueba pericial específica en la oportunidad procesal correspondiente. Por el contrario, quien sí cuenta con los elementos informáticos a su alcance y, además, administra el propio sistema, es el proveedor financiero, sea banco o billetera virtual o fintech, quien, frente al otorgamiento de la medida cautelar innovativa, podría rápidamente aportar elementos técnicos de convicción para desvirtuar el derecho alegado por el

---

<sup>1111</sup> CSJN, 14.03.2017; “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor -PADEC- c/ Bank Boston N.A. s/ sumarísimo”, RH”.





# DECONOMI

consumidor. En efecto, recuérdese que las medidas cautelares son siempre provisionales. Pueden ser revocadas o modificadas siempre que sobrevengan circunstancias que así lo aconsejen, por ejemplo, el aporte de datos técnicos en poder del proveedor financiero que sirvan para desvirtuar los hechos en los que se fundó la medida cautelar dictada, como se sabe, sin contradictorio.

De todas formas, a la hora de peticionarse y analizarse este tipo de medidas, considero que existen ciertas circunstancias que deberían tenerse especialmente en cuenta. En primera medida, resulta razonable esperar que el consumidor afectado, al momento de peticionar la medida -sea antes de iniciar la acción de fondo, en el mismo momento o con posterioridad a su inicio-, acredite haber realizado previamente el reclamo ante el proveedor y que no mereció respuesta o que la misma fue negativa. Sin perjuicio de ello, también considero importante que el consumidor acredite haber realizado la correspondiente denuncia penal ante la autoridad pública correspondiente en relación al hecho de *cyberestafa*, pues ello sin dudas acreditaría, *prima facie*, la seriedad de su pedido. No debe olvidarse que se estaría denunciando la comisión de un ilícito penal y, como tal, pesa sobre el consumidor afectado formular la denuncia correspondiente como presupuesto de existencia de la verosimilitud en el derecho invocado para peticionar la medida.

Por otra parte, además de los elementos que debería acompañar el consumidor afectado para acreditar, *prima facie*, la existencia de la operación impugnada, deberá analizarse, en el caso de tratarse de un crédito ilícitamente solicitado a través de medios virtuales (por ejemplo, home banking, aplicaciones de billeteras virtuales, etc...) la proximidad temporal entre la mentada solicitud crediticia y la acreditación de los fondos por parte de la entidad proveedora, como así también la disposición de los mismos con destino a cuentas de terceros. En efecto, debe tenerse en cuenta que la Com. BCRA "A" 7319, que establece los "Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras", indica que "Para la autorización de un crédito preaprobado la entidad debe verificar fehacientemente la identidad de la persona usuaria de servicios financieros involucrada. Esta verificación debe hacerse mediante técnicas de identificación positiva, de acuerdo con la definición



# DECONOMI

prevista en el glosario y en el requisito técnico operativo específico (RCA040) de estas normas. Asimismo, se deberá constatar previamente a través del resultado del proceso de monitoreo y control, como mínimo, que los puntos de contacto indicados por el usuario de servicios financieros no hayan sido modificados recientemente. Una vez verificada la identidad de la persona usuaria, la entidad deberá comunicarle –a través de todos los puntos de contacto disponibles– que el crédito se encuentra aprobado y que, de no mediar objeciones, el monto será acreditado en su cuenta a partir de las 48 horas hábiles siguientes. El citado plazo de acreditación podrá ser reducido en el caso de recibirse la conformidad del usuario de servicios financieros de manera fehaciente. La práctica demuestra que generalmente no se cumplen dichas premisas.

Lo cierto es que no debe caerse en el error de exigírsele al consumidor afectado, sobre todo cuando la medida es solicitada en un estado inicial del proceso, la existencia de pruebas certeras en relación a la ocurrencia de los hechos, tampoco la producción de prueba que a esa altura de los acontecimientos es de imposible producción, como la exigencia de acreditar la participación de un tercero en la maniobra denunciada. La CSJN, teniendo en cuenta la naturaleza de estas medidas, señaló que no exigen a los magistrados el examen de certeza sobre la existencia del derecho pretendido, sino sólo de su verosimilitud, y que el juicio de verdad en esta materia se encuentra en oposición a la finalidad del instituto cautelar, que no es otra cosa que atender a aquello que no exceda del marco de lo hipotético, dentro del cual, asimismo, agota su virtualidad<sup>12</sup>.

Debe tenerse en cuenta, por otra parte, el grado de vulnerabilidad del usuario o consumidor afectado. El consumidor, persona humana, es de por sí un sujeto vulnerable, pues como sabemos es la parte más débil de la relación de consumo. Más existe también el consumidor hipervulnerable, persona física que presenta una situación de vulnerabilidad agravada, que dificulta el ejercicio de sus derechos<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> CSJN, Fallos: 306:2060.

<sup>13</sup> Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio.



# DECONOMI

De esta forma, parte de la doctrina se expresó en relación a la protección especial que gozan determinados grupos con mayor vulnerabilidad en la relación de consumo, considerando consumidores hipervulnerables a las personas físicas con vulnerabilidad agravada, desfavorecidas o en desventaja en razón de su edad, estado físico o mental, o circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores en el acto concreto de consumo que realicen. Esa presunción situacional no es absoluta y debe ser contemplada en el caso concreto, en función de las circunstancias de persona, tiempo y lugar, conforme el segundo párrafo del art. 1° de la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior<sup>14</sup>.

Resulta por demás habitual que este tipo de hechos se vinculen con consumidores hipervulnerables, quienes justamente por dicha situación, son blancos mayormente elegibles por los delincuentes.

En cuanto al peligro en la demora, el mismo lucirá presente frente a la necesidad de evitar que el daño continúe o se agrave. En estos casos se está en presencia, en general, de sumas de cierta importancia en relación con los niveles de ingresos de los consumidores afectados quienes, de no obtener la medida cautelar peticionada, podrán ver, en general, seriamente afectados sus ingresos, sobre todo, cuando la cuenta bancaria afectada en una cuenta sueldo o caja de ahorros persona humana de cartera de consumo.

Por otra parte, sabido es que la verosimilitud en el derecho y el peligro en la demora se encuentran íntimamente relacionados entre sí, de modo que cuando es mayor la verosimilitud en el derecho, es menor la exigencia en la apreciación del peligro en la demora; e, inversamente, cuando se verifica con claridad la existencia del riesgo de un daño extremo o irreparable, debe atemperarse el criterio para apreciar la verosimilitud del derecho invocado<sup>15</sup>

Por fin, en cuanto a la contracautela, como requisito del dictado de la medida cautelar analizada, en estos casos debe ser juratoria y no real. En

---

<sup>14</sup> Tambussi, Carlos E. "Consumidores hipervulnerables en la normativa del Mercosur. Incorporación e integración con el derecho nacional" Publicado en: ADLA 2021-12, 87, Cita: TR LALEY AR/DOC/3301/2021.

<sup>15</sup> CCAyT, Sala I, 15.05.2003, "Molentino, Claudia M. c/ GCBA"; CCAyT Sala II, 11.09.2001, "D.E.E. c/ Ob.S.B.A."



# DECONOMI

efecto, este requisito no puede constituirse como un obstáculo de acceso a la justicia para el consumidor afectado por la *cyberestafa*. Sobre todo, si en el caso el perjudicado es un consumidor hipervulnerable. Resulta de aplicación irrestricta el beneficio de justicia gratuita que dispone el art. 53 de la ley 24.240.

De todas formas, en el ámbito de la justicia nacional en lo comercial resulta de aplicación obligatoria la doctrina emanada del plenario Hambo<sup>16</sup>, mientras que si la medida cautelar es solicitada ante el fuero CAyTRC de la CABA, rige el art. 127, último párrafo del CPJRC que establece que si la medida cautelar fuera solicitada por el consumidor, como regla general se considerará contracautela suficiente la caución juratoria prestada en el pedido de la medida o por resolución del tribunal.

## **IV. Conclusiones.**

Las medidas cautelares innovativas solicitadas preventivamente por consumidores o usuarios de servicios financieros en el marco de una relación de consumo deben ser interpretadas con criterio amplio, teniendo como norte la premisa constitucional que impone el derecho de estos a la protección de sus intereses económicos, como así también los principios tuitivos que rigen en la materia. Debe tenerse en cuenta la desigualdad e inferioridad de posición del consumidor afectado frente al proveer de servicios financieros y la posible presencia en el caso de hipervulnerabilidad. No debe exigirse al peticionante de la medida la acreditación certera del derecho alegado ni una prueba que razonablemente no pueda tener a su alcance al momento de la petición cautelar.

---

<sup>16</sup> CNCom. en pleno, 21.12.21, "Hambo Débora Raquel c/ CMR Falabella S.A. S/ Sumarísimo": el beneficio de justicia gratuita dispuesto en el art. 53 de la ley n° 24.240, además de los gastos, sellados u otros cargos inherentes a la promoción de la demanda eximen al consumidor del pago de las costas del proceso si fuera condenado a satisfacerlas total o parcialmente.

