

Municipalidad de Tres de Febrero

“2023-40 AÑOS DE DEMOCRACIA”

Corresponde Expediente Nro.: 4117-18463-2021

Caseros,

18 AGO 2023

VISTO :

Las presentes actuaciones 4117-18463-2021 iniciadas por la Sra. ODERAY GONZALEZ, Titular de Documento Nacional de Identidad Nro. 6.410.155, contra BANCO SUPERVIELLE S.A. CUIT 33-50000517-9 en virtud de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Nacional 24.240 y ley Provincial 13.133 y demás normativa del derecho de consumo aplicable.

CONSIDERANDO :

A fojas 2/3 se presenta el consumidor manifestando que tiene una deuda con el banco y este no le da información al respecto y le quiere cobrar excesivos intereses.

A fojas 3 agrega que tenía una deuda con el Banco Supervielle por el monto de \$27.411 y le informaron que la iban a llamar para financiar ese monto pero nunca lo llamaron. Que posteriormente le informaron que la deuda ascendió a \$ 70.000 y luego, le informaron que hacían una promoción y que la deuda era de \$ 24.000,00. Asimismo, agrega que en reiteradas oportunidades le manifestaron que se iban a comunicar con ella pero no lo hicieron.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión del denunciante es abonar el saldo correspondiente.

Que a fin de acreditar la relación de consumo por lo establecido en el artículo 3 de la Ley Nacional n° 24.240, se agrega documental consistente en : movimientos de su cuenta en Banco Supervielle y comprobante de depósito en su cuenta por el monto de 100.000,00

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley n° 13.133 este Organismo citó a las audiencias de conciliación para los autos “GONZALEZ ODERAY C BANCO SUPERVIELLE SA” conforme surge de fojas 19 (03/03/2022), y fojas 43 (31/03/2022).-

Que según surge a fojas 43/44, en audiencia de fecha 31/03/2022, Banco Supervielle S.A. informa que la denunciante registra la deuda que a continuación se detalla con la entidad : préstamo Nro. 5519324; adeuda la suma de \$ 72.693,79 con 241 días de mora, fecha de inicio de mora en 19/06/2021. Tarjeta de crédito VISA cuenta Nro. 170551705, adeuda la suma de \$ 11.952,32 con 272 días de mora, fecha de inicio de mora en 19/05/2021.

Asimismo, la denunciada, sin reconocer hechos ni derechos realizó el siguiente ofrecimiento : ofrece la refinanciación a los fines de cancelar la deuda anteriormente detallada : Préstamo \$ 84.647 Tasa 10%, Monto de cada cuota : \$ 5.224,42 por el plazo de 18 meses.

Que por su parte, la denunciante Sra. González manifiesta que abonó casi el total de la deuda en la suma de pesos ciento mil y sólo restaba abonar la suma estimada de veintiocho mil (\$ 28.000,00).-

Ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo en las presentes actuaciones, se cierra la instancia de audiencias conciliatorias (fojas 55).-

A fojas 21/23 se le imputa al Banco Supervielle S.A. la presunta infracción de los artículos 4, 10 bis y 19 de la Ley Nacional 24.240, y artículo 1.100 del Código Civil y

Comercial. Ello se le notifica con fecha 8 de septiembre de 2022 conforme surge de fojas 54vta.-

Conforme lo dispuesto por el artículo 51 de la ley 13.133, la imputada tiene el plazo de 5 días hábiles, para presentar su descargo y ofrecer la prueba que hace a su derecho, siendo este plazo improrrogable.

Un principio procesal de máxima importancia que se aplica en todas las ramas del derecho es la preclusión. La preclusión se funda en el hecho de que las diversas etapas del proceso se desarrollan en forma sucesiva, mediante la clausura definitiva de cada una de ellas, impidiendo el regreso a momentos procesales ya extinguidos y consumados. Esto es, una vez extinguida o consumada la oportunidad procesal para realizar un acto, éste ya no podrá ejecutarse. Es decir, si la parte no observó el orden, los plazos u oportunidad dada por la ley para la realización de un acto, pierde la facultad procesal para ejercerlo.

Por ello, una vez vencido el plazo para presentar el descargo y ofrecer la prueba que hace a su derecho, la entidad bancaria denunciada pierde el derecho de hacerlo. Por ello, encontrándose vencido el plazo para presentar descargo y ofrecer prueba sin que la denunciada haya ejercido su derecho, a fojas 55 se dan por concluidas las diligencias sumariales y se cierra la instancia conciliatoria, encontrándose la presente en condiciones de ser resueltas.

Atento el estado de autos, corresponde analizar la presunta infracción del artículo 4 de la Ley de Defensa del consumidor. Siendo que el presente caso hace referencia a la carencia o deficiencia de información brindada por la entidad bancaria, es menester recordar que nuestra Constitución Nacional preserva al usuario, en su artículo 42, al reconocer que 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.

En igual sentido la Constitución Provincial, en su artículo 38 le reconoce el derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su

seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a **una información adecuada y veraz.**

En este punto es menester destacar una vez más las particulares características del derecho de consumo, que es un derecho netamente tuitivo, que busca equilibrar el desequilibrio existente entre las partes que conforman estas relaciones.

El artículo 53 de la ley 24.240 sostiene 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.

Es claro que la normativa mencionada pone en cabeza del proveedor una carga probatoria diferenciada, exigiendo un mayor esfuerzo de su parte debido a sus superioridad técnica, y económica. Es el proveedor quien se encuentra en poder del conocimiento profesional y poderío económico, es quien cuenta con mayor acceso y facilidad probatoria.

Es decir que este artículo consagra la postura doctrinaria y jurisprudencial que defendía la aplicación de la llamada "teoría de las cargas dinámicas" a favor del consumidor, con lo que éste pasa a tener un argumento más en su favor para sostener que el proveedor (entiéndase cualquier eslabón de la cadena) está en mejores condiciones de demostrar que la cosa no tenía vicio o que el servicio fue correctamente prestado, en lugar de ser el consumidor, quien debe acreditar dicho extremo.

Asimismo, se ha dicho que como el sistema de responsabilidad tiende a evitar poner en cabeza del consumidor una carga que le resulta dificultosa o prácticamente imposible, la prueba debe ser arrimada por quien se encuentre en mejores condiciones, que en la mayoría de los casos resulta ser la parte fuerte de la relación. En este sentido también es unánime la jurisprudencia, que sostiene:

"...Tratándose de una relación de consumo, donde rige la teoría de la carga dinámica de la prueba (art. 53, ley 24.240), la empresa demandada, atento a su profesionalidad (arts. 902 y 909, Cód. Civil), es quien está en mejores condiciones para

acreditar ciertos extremos. La decisión empresaria de retirar del establecimiento el producto sobre el cual debería haberse realizado una prueba ineludible para probar uno de los extremos de la causa resulta contraria a lo establecido en la letra del art. 53 de la ley (art. 289, C.P.C.C.)CPCB Art. 289 Ver Norma | CCI Art. 902 | CCI Art. 909 | LEY 24240 Art. 53 |SCBA LP C 117760 S 01/04/2015 Juez DE LÁZZARI (SD) Carátula: G, A. C. contra "Pasema S.A." y otros. Daños y perjuicios Magistrados Votantes: de Lazzari-Genoud-Hitters-Kogan Tribunal Origen: CC0001SI.

“.. Ello impone al prestador "la demostración de que de su parte no hubo culpa en la causación del daño" y también impone a éste, por su especialidad profesional y técnica, un mayor cuidado en la probanza de los hechos que pueden acarrear responsabilidad...”CC0201 LP 119245 rsd 219/15 S 22/12/2015 Juez LOPEZ MURO (SD) Carátula: "PERSEVERANTIA SA C/ EMPRESA DISTRIB LA PLATA SA EDELAP SA S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (SIN RESP. ESTADO) " Magistrados Votantes: Lopez Muro-Sosa Aubone.

“...Ante daños ocasionados a las personas y/o bienes de propiedad de los usuarios, la protección a éstos debida impone al prestatario del servicio la demostración que de su parte no hubo culpa en la causación del daño. Ello en el marco de la relación de consumo, calidad que reúne el vínculo jurídico entablado entre la concesionaria y el usuario en los términos de la ley 24.240 (arts. 3, 25, 31 -penúltimo párrafo- y concs. en el texto originario y con las modificaciones de las leyes 24.787 y 26.631),...”LEY 24240 Art. 25 | LEY 24787 | LEY 24240 Art. 31 | LEY 26631 | LEY 24240 Art. 3 |SCBA LP B 63779 S 30/05/2012 Juez HITTERS (SD) Carátula: Usina Popular y Municipal de Tandil Sociedad de Economía Mixta c/Provincia de Buenos Aires (O.C.E.B.A.) s/Demanda contencioso administrativa Magistrados Votantes: Hitters-Genoud-Soria-Kogan.

“...La actual Jurisprudencia nos va mostrando como los aportes del derecho de consumo han comenzado a trasladarse y reflejarse en el derecho de daños, e incluso en el ámbito procesal, que deja de lado la distribución clásica de la carga de la prueba, con la denominada teoría de las cargas probatorias dinámicas, es decir, quien está en mejores condiciones de probar debe hacerlo. En síntesis, los principios generales del derecho de Defensa del Consumidor, han atravesado a todo el ordenamiento jurídico dando nacimiento a un nuevo derecho de daños. Tales principios deben constituir el horizonte axiológico que

se impone a los magistrados en sus sentencias, quienes tienen ante sí una función trascendental en la protección de los débiles socioeconómicos y jurídicos. CC0001 LZ 74678 RSD 108/2017S 23/08/2017 Juez RODIÑO (SD) Carátula: Gonzalez, Liliana Mabel c/ Dia Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios Magistrados Votantes: Rodiño-Igoldi Tribunal Origen: JC1000LZ.

Analizando la presunta infracción al deber de información, hay que considerar la misma a la luz del artículo 53 de la L.D.C.

Siendo que el presente caso hace referencia al incumplimiento por parte de la denunciada de brindar la información correspondiente a la cuenta bancaria y a los préstamos otorgados a la denunciante, objeto de cuestionamiento en los presentes actuados.

El Banco Supervielle S.A. no se ha presentado a brindar su descargo dando la información requerida por el consumidor, ni ha dado respuesta a la imputación oportunamente librada y notificada. El Banco Supervielle S.A. no presentó su descargo y por ello, no pudo acreditar el cumplimiento de su deber de informar correctamente al consumidor ni desvirtuar los dichos del consumidor, respecto a la deuda por el préstamo una vez descontado el monto abonado por la consumidora por la suma de \$ 100.000,00 en fecha 27.04.2021.-

El deber de información es una obligación derivada del principio de buena fe. El proveedor es quien conoce el producto, y debe “compartir” ese conocimiento con su contratante. Asimismo debe brindar toda la información de manera tal que el consumidor pueda realizar su elección de producto o servicio con pleno discernimiento de su situación y de las características de los mismos y en su caso, ejerza su derecho de defensa.

Por ello, el derecho de información del consumidor debe ser uno de los derechos más tutelados de todo el sistema de consumo y su infracción debe ser observada con la mayor exigencia y severidad.

Por ello, se encuentra acreditada en autos la infracción al artículo 4 de la L.D.C. y artículo 1.100 del CCy C. Por ello, es importante destacar que también el Código Civil y Comercial de la Nación, como ya dijimos, en relación a los contratos de consumo establece

en su artículo 1.100 “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.”

En el presente caso, el incumplimiento por parte de la denunciada y la ausencia de información veraz brindada al consumidor conlleva en sus distintos aspectos numerosas infracciones del plexo normativo de defensa del consumidor, configurando una falta de información o información errónea, y un incumplimiento contractual.

A continuación se le ha imputado a la empresa denunciada la infracción del artículo 19 de la ley Nacional 24.240.

En este sentido, el artículo 19 de la ley 24.240 establece que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Conforme surge de autos **la denunciada no cumplió con el deber previsto por el artículo 19 de la ley 24.240**, porque no respondió en tiempo y forma el reclamo de la denunciante y otorgó créditos, pero no explicó la firma del pagaré cuya copia agrega a fojas 42. Ello así porque si la denunciante hubiera abonado el préstamo mes a mes, el pagaré suscripto por la denunciante por el valor total del préstamo no tiene fundamento ni sustento, solo constituye una mala práctica de la entidad bancaria, que obligó a la consumidora a realizar la presente denuncia ante esta Dirección.

Atento la carga probatoria dinámica ya desarrollada y la disparidad de conocimiento técnico entre las partes propia de estas relaciones de consumo, esta falta de información y conocimiento incluso por parte de la entidad bancaria es de extrema gravedad, causando un gran perjuicio a la usuaria quien ve afectado seriamente su patrimonio sin posibilidad alguna de defenderse y hacer valer sus derechos o mínimamente conocer con exactitud su situación crediticia.

A continuación, se ha imputado la presunta infracción al artículo 10 bis de la Ley nacional 24.240. Conforme lo detallado precedentemente, se ha infringido el artículo 19 de la mencionada ley por no cumplir con lo convenido con el consumidor. Por ello, corresponde la aplicación del artículo 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

Este artículo establece que en caso del incumplimiento del contrato el consumidor puede optar por a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. De las constancia de autos, no surge que se le haya brindado ninguna de las opciones de solución al consumidor. **Por lo que se tiene por acreditada la infracción al artículo 10 bis de la ley 24.240.**

Por lo expuesto, es manifiesta la falta, deficiente y errónea información brindada a la usuaria y por ello, se encuentra acreditada en autos las infracciones a los artículos 4, 10 bis y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor y artículo 1.100 Código Civil y Comercial de la Nación.

Por todo lo hasta aquí desarrollado y habiéndose acreditado las infracciones detalladas más arriba, respecto al deber de información, es evidente el daño sufrido por el consumidor. En este sentido la ley 24.240 establece en su “ARTICULO 40 bis: Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios....”. Este daño es una consecuencia directa del incumplimiento de esta ley.

Tratándose del daño directo la antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor –principalmente, a la Ley de defensa del Consumidor y a las demás normas complementarias–, trasgresión ésta que, entonces, puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí previstas sino, además, en cuanto ahora

interesa, a la determinación administrativa del daño directo.

En las presentes actuaciones, conforme los dichos del denunciante, y las constancias acompañadas por la Sra. ODERAY GONZALEZ, en las presentes actuaciones existe un daño en el patrimonio de la consumidora a quien se le reclama deuda por préstamos la suma de \$ 72.693,79 y \$ 11.952,32 por deuda de tarjeta de crédito Visa cta. 170551705. Por ello el daño directo que debe ser resarcido en autos asciende por los préstamos mal cobrados la suma de \$ 84.647. Dicho monto devengará intereses a la tasa activa del Banco Provincia de Buenos Aires para restantes operaciones desde el inicio de las presentes actuaciones (10.12.2021) hasta la fecha del presente pronunciamiento, correspondiendo en consecuencia la suma de **\$218443,62 (PESOS DOSCIENTOS DIECIOCHO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES CON SESENTA Y DOS CENTAVOS)**

También es importante destacar en esta instancia, de conformidad con lo establecido por el artículo 49 de la Ley 24.240 y artículo 77 de la Ley Provincial 13.133, la posición hegemónica en el mercado de la empresa denunciada.

Que la presente se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por la ley Nacional 24.240, Ley Provincial 13.133, artículos 47, 48, 79, 80, 81 y concordantes y Decreto Municipal 2/2022 y modificatorias

Por ello,

**EL SECRETARIO
DE ATENCION AL VECINO
RESUELVE**

Artículo 1º.- Tiénese por verificada la infracción de los artículos 4, 10 bis y 19 de la Ley nacional 24.240 y 1.100 del Código Civil y Comercial por parte de la empresa BANCO SUPERVIELLE SA, CUIT: 33-50000517-9.-

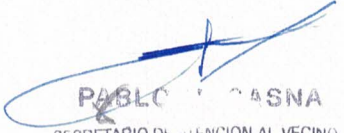
Artículo 2°.- De conformidad con lo establecido por los artículo 47 de la Ley Nacional 24.240 y artículo 73 de la Ley Provincial 13.133 sanciónese a la empresa **BANCO SUPERVIELLE SA, CUIT: 33-50000517-9** con una multa por el monto de **\$ 195.000,00 (PESOS CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL)** la que deberá ser abonada dentro de los 10 días hábiles, depositando tal monto en la cuenta abierta a nombre de la Municipalidad de Tres de Febrero, en el Banco Provincia de Buenos Aires, Sucursal 5003, cuenta corriente 50600/3, CBU 0140060101500305060031 CUIT 30-99900124-2.

Artículo 3°.- En virtud de lo establecido por el artículo 40 bis de la ley 24.240 y de conformidad con las constancias de autos, intímese a la denunciada BANCO SUPERVIELLE SA, CUIT: 33-50000517-9 a abonar el daño acreditado a la consumidora la Sra. Oderay Gonzalez por la suma de **\$218443,62 (PESOS DOSCIENTOS DIECIOCHO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES CON SESENTA Y DOS CENTAVOS)** la que deberá ser depositada en la cuenta que oportunamente denuncie la consumidora, dentro de los 10 días hábiles, de notificada la misma. Vencido dicho plazo deberá actualizarse con tasa activa del Banco Provincia para restantes operaciones en pesos hasta su efectivo pago

Artículo 4°.- Publíquese la parte dispositiva de las presente por un día en el Diario TRES DE FEBRERO, sito en la calle SABATTINI 4693 de Caseros, Pdo de Tres de Febrero , dentro de los 10 días hábiles de notificada la presente, debiendo acreditar ante esta Dirección la mencionada publicación dentro de los 5 días hábiles de concluida la misma.

Artículo 5°.- NOTIFÍQUESE a la parte denunciada en su domicilio, haciéndole saber que en el plazo de 10 (diez) días hábiles e improrrogables de notificada la presente deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado precedentemente, acompañando el certificado de transferencia o depósito que acredite el cumplimiento de la sanción, por ante nuestras Oficinas sitas en la calle Alberdi 4840, 1er. Piso, Localidad de Caseros (C.P. 1678), Partido

de Tres de Febrero, en el horario de 8:00 a 14:00 hs, todo ello bajo apercibimiento de iniciar las acciones tendientes a su cobro.


PABLO CASNA
SECRETARIO DE ATENCION AL VECINO
MUNICIPALIDAD TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N°

132/23


FRANCO MARTIN
DIRECTOR DE
DOCUMENTACION Y REGISTRO
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO