

La Plata, 19 de mayo de 2015

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, el expediente N° 7574/15, y

CONSIDERANDO

Que se presenta la Sra. **** ante este Organismo Constitucional y manifiesta que desde el mes de enero no cobra su pensión graciable debido a retenciones efectuadas por el Banco Supervielle.

Que tal como surge de la nota agregada a fs. 4, la Sra. *** percibe su pensión graciable por ser madre soltera.

Que continua denunciando que en el banco le informaron que no percibía ningún monto de su sueldo porque del mismo se debitan préstamos personales y una deuda que posee con la tarjeta Visa y por ello le propusieron refinanciar toda su deuda que a esa fecha ascendía a \$34.970 en 48 cuotas de 1800\$ cada una. (ver fs. 11/14).

Que es dable notar que la refinanciación propuesta comprende más del 50% de su haber mensual y si bien la Sra. **** reconoce su deuda y manifestó su voluntad de pago, dicha financiación se torna de imposible cumplimiento.

Que en virtud de ello y conforme se depende de fs. 20, con fecha 20 de Febrero de 2015, esta Defensoría del Pueblo, solicito al Banco Supervielle que en un plazo de diez días informe:1) Si esta en conocimiento de la situación planteada por la Señora *****, respecto a su

disconformidad por los excesivos descuentos que se le realizan en el cobro de su pensión graciable; 2) Especifique cuales son los motivos por los que se realizan los citados descuentos en los haberes de la denunciante; 3) remita un detalle con toda la documentación existente que justifique los citados descuentos; 4) Cual es el plan de refinanciación posible para lograr que la Señora *****, no deba utilizar más del 50% de sus haberes para cubrirlo. 5) explique sintéticamente, cual es el criterio habitual adoptado por el Banco al momento de otorgar créditos a personas que solo cobran una pensión graciable (en este caso \$3100), ya que no parece una política de contenido solidario el hecho de afectar un porcentaje tan alto de dicho haber; 6) Todo otro dato que considere útil para el expediente en cuestión.

Que encontrándose ampliamente vencido el plazo para responder y ante la gravedad de la situación, desde esta Defensoría nos apersonamos ante la Sucursal del Banco Supervielle sita en la Av. 7 entre 42 y 43 de esta ciudad a fin obtener una respuesta.

Que en dicha Sucursal fuimos atendidos por la “Leader del Centro de Servicios” quien nos informó que desde el área de legales del banco estaban elaborando un proyecto de responde (ver fs. 21).

Que asimismo y con fecha 12/3/15, se enviaron copias debidamente certificadas a la Oficina Municipal de Consumidor de la ciudad de La Plata, a fin que en el marco de las facultades previstas en la ley 13.133, designe audiencia de conciliación en el menor tiempo posible para que las partes puedan llegar a una justa composición de intereses (ver fs. 19).

Que con fecha 26 de marzo se recibe respuesta del apoderado del Banco Supervielle S.A., quien manifiesta que la Sra. **** mantiene una deuda con su mandante y por ello su legajo fue derivado al Estudio Prejudicial Cash Collector, informando textualmente “*Que a los fines de arribar a un acuerdo prejudicial la denunciante deberá comunicarse con el*

Estudio al teléfono (011) 4877-4000 y solicitar que se otorgue una refinanciación de su deuda”.

Que informa también que la Sra. **** solicitó tres préstamos personales y efectúa el detalle de los mismos a saber:

- Préstamo Personal n° *** otorgado por la suma de \$1866.72 en 36 cuotas de \$108 el día 20/8/14.
- Préstamo Personal n° **** otorgado por la suma de \$3.356,88 en 36 cuotas de \$228 el día 5/5/14.
- Préstamo Personal n° **** otorgado por la suma de \$13.642,42 en 36 cuotas de \$ 840 el día 6/01/14.

Que acompaña también, copia de los préstamos personales rubricados por la Sra. **** informando en su respuesta que la reclamante *“Suscribió los distintos Préstamos Personales de manera voluntaria y tomo conocimiento de la información y se le entregó copia de cada uno de ellos, conforme lo rubrica con su firma en cada uno de los mismos.”*

Que con fecha 20/4/15 nos informan del estudio Cash Collector que la deuda de la Sra. **** por la tarjeta Visa nro 58772610 es de \$19.422,41.

Que a fs. 52/56 se adjunta documental remitida por la reclamante- detalles de los movimientos de su caja de ahorro- de donde surge que además de los tres créditos por ella solicitados, le están descontando otro –que desconoce- por un valor de \$879 (con fecha 3/3/15), de \$888 (con fecha 6/4/15) y bajo el rubro cobranzas le descontaron \$2190,58 (con fecha 3/3/15) \$1582,58 (con fecha 6/4/15) \$2470,58 (con fecha 5/5/15) razón por la cual se encuentra desde el mes de enero con un saldo de cero pesos.

Que asimismo corresponde destacar que en casos como el de marras, nos encontramos frente a una relación de consumo donde entran en juego derechos de jerarquía constitucional (artículo 42 Constitución Nacional) y de orden público (artículo 65, Ley 24.240) como lo son los derechos de usuarios y consumidores.

Que dicho lo anterior, y entrando a analizar el caso particular que aquí se ventila, es propicio poner de resalto que nos encontramos frente a un contrato de consumo donde el proveedor del servicio es un banco. Que en esta especie de contrato compartimos la opinión de la doctrina imperante al expresar: “El banco es una institución profesional, con un elevado grado de sofisticación en sus productos, y con un ofrecimiento masivo de los mismos, lo que permite calificar las relaciones que establece con sus clientes dentro del campo de los vínculos profesionales, caracterizados por un desnivel cognoscitivo relevante.” (Lorenzetti, Ricardo Luis y Lima Marques, Claudia, Contratos de Servicios a los Consumidores. Ed. Rubinzal-Culzoni. 1º ed. 2005).

Que el banco al estandarizar sus productos y comercializarlos masivamente impone cláusulas en los contratos que no pueden ser negociadas ni discutidas por los consumidores, quienes se ven, presos de la necesidad, a aceptarlas, sin siquiera comprender la abusividad de sus términos.

Que esa asimetría informativa vino a remediar el legislador cuando en el artículo 4 de la ley 24.240 expresamente se dispone: *“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión”*.

Que en ese orden de ideas es dable recordar que en este tipo de contratos se aplica el régimen de interpretación “contra stipulatorem” y el principio “in dubio pro consumidor” expresamente establecido en la Ley 24.240.

Que asimismo resulta imperioso resaltar que los préstamos personales y la tarjeta de crédito fueron ofrecidos a la Sra. **** por el Banco Supervielle por ser la entidad crediticia que designo el ANSES para el pago de su pensión graciable. Es decir, el banco, como entidad

pagadora de dicha pensión, ofrece sus productos asegurándose debitar el costo de los mismos, sin ningún tipo de riesgo.

Que en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por la Sra. ***, se encuentra privada de cobrar su pensión graciable por el débito abusivo que efectúa el banco cobrando sus productos.

Que prueba de la desigualdad estructural de esta relación y de la vulnerabilidad sufrida por la consumidora, es que al momento de responder la requisitoria enviada desde esta Defensoría el apoderado de la firma solo se limitó a responder el monto de la deuda de la tarjeta y los créditos solicitados por la consumidora informando un número de teléfono para arribar a un acuerdo extrajudicial, omitiendo responder los demás puntos solicitados.

Que siguiendo esas instrucciones y ante la premura de que la Sra. ***** es sostén de su familia, desde esta Defensoría nos comunicamos con el estudio señalado por el apoderado donde solo se limitaron a informar que al día 20/4/15 la deuda con la tarjeta Visa ascendía a \$19.422,41, haciendo caso omiso a nuestro pedido de financiación o quita de la deuda.

Que es decir, en ningún momento tuvieron en cuenta la real situación de la denunciante, quien con su magra pensión, encontrándose sin trabajo y siendo el único sostén de su familia nunca podrá hacer frente a semejante suma dineraria.

Que es dable hacer notar la inequidad de la conducta de la denunciada que otorga una tarjeta de crédito con un amplio límite a quien no posee la capacidad financiera para poder afrontar después, el pago de sus obligaciones.

Que prueba de ello, es que la Sra. hacía uso de la opción “pago mínimo” en el resumen de su tarjeta, y grande fue su sorpresa al descubrir tal como surge de fs. 7 que el pago mínimo se había transformado en el total de la deuda.

Que agrava aún más la situación anteriormente descrita que de los comprobantes de la caja de ahorro obrantes a fs. 55/56 se están descontando bajo el rubro “cobranzas” acaudalados montos sin especificar a que corresponden ni cuál es su destino.

Que el banco Supervielle siguiendo la misma conducta, abusando de su posición y tal como surge de los comprobantes ut supra mencionados, está descontando también, la cuota de un préstamo que la Sra. **** no solicito y que tampoco fue informado en el responde obrante a fs. 22/47 elaborado por el apoderado de la firma reclamada.

Que si consideramos que por todo lo expuesto la Sra. **** se encuentra desde hace más de tres meses sin poder cobrar su pensión y sin la posibilidad de llegar a una financiación de acuerdo a sus posibilidades, queda demostrado el incumplimiento a la ley incurrido por la firma denunciada y que el proceder relatado no se corresponde con la buena fe y el trato digno consagrado constitucionalmente.

Que en ese sentido resulta relevante mencionar que el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, en su parte aplicable al caso, dispone que “*Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.*”.

Que aquí queda patentada la desigualdad estructural existente en las relaciones de consumo, remediable a través de la correcta aplicación del principio general del derecho, *favor debitoris* y su derivación, el principio *in dubio pro consumidor* (artículo 42, Constitución Nacional; artículos 3, 37 y ccs., Ley 24.240). En efecto, en esta clase de relaciones jurídicas todos los extremos que se presenten deben ser observados e interpretados siguiendo el criterio tuitivo de protección al sujeto más débil. Es una pauta de valoración de las constancias o circunstancias debatidas que debe primar en este caso a efectos de contrarrestar el estado de indefensión del consumidor.

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial establece que “el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes.”

Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley 13.834 y lo resuelto por la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo el día 25 de febrero de 2015, corresponde emitir el presente acto.

Por ello,

**EL SECRETARIO GENERAL
A CARGO DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1: RECOMENDAR al Banco Supervielle SA que revise los descuentos efectuados en la caja de ahorro de la Sra **** desde el mes de enero y proceda a devolver todos aquellos montos que no sean los tres prestamos solicitados por ella.

ARTÍCULO 2: RECOMENDAR a la entidad financiera mencionada que revise el criterio adoptado al momento de otorgar créditos a personas de bajos recursos que cobran pensiones graciables, tomándose en cuenta la capacidad crediticia, a fin de evitar situaciones como las descriptas.

ARTÍCULO 3: RECOMENDAR a la Direccion Provincial de Comercio de la Provincia de Buenos Aires, que arbitre los medios necesarios para proceder a la evaluación de la conducta desempeñada por el Banco Supervielle, y proceda a aplicar, en caso de corresponder, las acciones y sanciones que amerite, en virtud de las facultades previstas en la Ley 24.240.

ARTÍCULO 4: PONER EN CONOCIMIENTO del presente a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la ciudad de La Plata.

ARTICULO 5: PONER EN CONOCIMIENTO de la Gerencia de Protección al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central de la República Argentina, a fin que evalúe dentro del marco de su competencia la conducta adoptada por el Banco Supervielle.

ARTICULO 6: Registrar la presente, notificar al Banco Supervielle, a la Dirección Provincial de Comercio, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la ciudad de La Plata y a la Gerencia de Protección al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central de la República Argentina. Hecho lo anterior, archívense las actuaciones.

RESOLUCION N° 51/15