



RESOLUCION N° 012 DpP -23

SAN LUIS, 26 SEP 2023

VISTO:

El expediente N° 9180320/23 iniciado ante esta Defensoría del Pueblo por la Sra. Lucia Micaela Alaniz DNI N° 11.198.606, quien requiere intervención por ante el Banco Supervielle S.A.;

CONSIDERANDO:

Que la Sra. Alaniz acredita que el día 19 de Julio de 2023, se presentó ante Banco Supervielle S.A. para retirar su sueldo y se encontró con un monto mucho menor al que solía percibir;

Que solicita atención de los empleados del banco quienes le informaron sobre la existencia de un pedido de préstamo a través de la plataforma homebanking, el cual a su vez había sido transferido a otra cuenta y sin embargo no le informan el CBU, ni titular de la cuenta receptora. Aconsejan realizar denuncia policial;

Que el monto total del préstamo sería de \$230.000 a descontarse en 36 cuotas;

Que realiza reiteradas denuncias ante Banco, expresa en su favor, que no sabe utilizar la plataforma homebanking;

Que, el día 20 de Julio realiza denuncia en Área Ciberdelitos de la Policía de la Provincia y el 31 de Julio la citan desde la Unidad de Abordaje Fiscal de la Primera Circunscripción Judicial para que ratifique la denuncia, la cual tramita por PEX 367147/23.

Que tratándose de una relación de consumo, en los términos del Art 1092 Y 1093 del Código Civil y Comercial de la Nación, es imperativo manifestar que la tutela del consumidor o usuario se alza como una directriz central de todo el ordenamiento jurídico, reconociendo su especial protección;

Que además, nuestra Carta Magna establece “Los

consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la
Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis



RESOLUCION Nº 12 DpP -23

SAN LUIS, 26 SEP 2023

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”;

Que la Constitución local de la Provincia de San Luis, por su parte, establece: *Nuevos Derechos Humanos Fundamentales “Esta Constitución reconoce todos los derechos y garantías establecidos en la Constitución Nacional, a los que considera un piso, sobre el cual la Provincia de San Luis puede establecer mayores derechos y garantías”* con lo que se otorga una expresa consagración de rango constitucional a los diversos microsistemas legales que puedan regular aspectos especiales de las relaciones de consumo;

Que, en particular, la Ley 24.240 Ley Nacional de Defensa del consumidor, modificada en la actualidad por la Ley 26.361, consagra los derechos de consumidores y usuarios;

Que, en la misma sintonía, la Carta Orgánica del Banco de la Central de la República Argentina regula esta relación de consumo estableciendo las funciones y facultades de las entidades bancarias, así como la defensa y protección de los derechos de los usuarios;

Que, por Ley Nº I-0742-2010 la Dirección Provincial de Comercio y Defensa del Consumidor, legitima a este Defensor del Pueblo, en casos como el referido, cuando dice: *Art 41 “El Defensor del Pueblo de la provincia de San Luis, tiene legitimación activa a los fines de promover, de oficio o por solicitud de los ciudadanos afectados, las acciones determinadas en la Ley Nacional N. 24.240”;*

Que, han proliferado la cantidad de denuncias hacia las entidades bancarias, debido a una multiplicidad de factores, siendo imposible negar el hecho de que los consumidores son sujetos considerados “vulnerables”, que se encuentran en una situación de


Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis



RESOLUCION N° 012DpP -23

SAN LUIS, 26 SEP 2023

desequilibrio y de inferioridad con respecto a los proveedores de bienes y servicios, cuyos intereses deben ser velados y defendidos;

Que, a criterio de esta Defensoría, la denuncia de la Sra. Alaniz debe ser atendida y resuelta;

Que siendo específica la competencia de la Dirección Provincial de Comercio y Defensa del Consumidor, como organismo especializado, mas su facultad de imposición de multas, o lo que en definitiva resulte;

Que no obstante se solicitara información al Procurador General de la Provincia par que informe las investigaciones que se llevan a cabo en el presente;

POR ELLO Y EN USO DE SUS ATRIBUCIONES

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA

DE SAN LUIS RESUELVE:

Art. N° 1: INSTAR a la Dirección Provincial de Comercio y Defensa del consumidor tome intervención con carácter de preferente despacho, en el presente caso que se remite: ALANIZ LUCIA MICAELA – S/ RECLAMO ESTAFA BANCARIA (Expediente Tramix N° 9180320/23).

Art. N° 2: REQUERIR a la Dirección de Comercio y Defensa del Consumidor, otorgue a esta Defensoría del Pueblo la participación que le corresponde conforme Ley N° I-0742-2010, y REMITA con carácter de preferente despacho la causa a MEDIACION;

Art. N°3: REMITIR el expediente administrativo vía Tramix, a los fines de la habilitación de la instancia;

Art. N° 4: SOLICITAR a la Procuración General de la Provincia informe si se encuentra tramitando denuncia penal de la damnificada, Sra. Lucia Micaela Alaniz DNI N° 11.198.606 contra el Banco Supervielle S.A;

Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis



RESOLUCION N° 012 DpP -23

SAN LUIS, 26 SEP 2023

Art. N°5: NOTIFICAR a la Dirección Comercio y Defensa del consumidor, y a la parte interesada;

Art. N°6: COMUNICAR a las diversas Áreas de esta Defensoría.

Art. N°7: Regístrese y archívese.

Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis

ⁱ Constitución Nacional, Art 42

ⁱⁱ Ley Provincial N° I-0742-2010, Art 41. Procedimiento Ley de Defensa del consumidor.