



RESOLUCION N° 0 2 2 DpP -23

SAN LUIS, 23 OCT 2023

VISTO:

En virtud del expediente N° 9280117/23 iniciado ante esta Defensoría del Pueblo por el Sr. Fernando Atilio Ferreira DNI N° 27.394.770, quien requiere intervención toda vez que presuntamente el Banco de la Nación Argentina le está realizando cobros indebidos;

CONSIDERANDO:

I-HECHOS

El reclamante, informa que el día 005/09/23, extravió su Tarjeta de Crédito N°2500581436463007 del Banco Nación, en primeras horas de la mañana y se entera cerca del mediodía (12.40hs); cuando ya le habían realizado débitos y constatando que no tenía el plástico de la tarjeta.

Realiza la denuncia correspondiente a dicho banco, bajo el Numero 173934; al día siguiente, se presenta en el banco desconociendo todas las compras, y le comunicaron que en un plazo de 60 días le informarían lo sucedido. La denuncia fue realizada dentro de las 24 hs de sucedido el hecho. No obstante, se dirigió hasta el comercio donde se realizaron las compras y también los desconoció.

A pesar de haber realizado la denuncia en tiempo y forma, los débitos se le realizaron lo mismo.

En visto a la documental adjuntada en el presente expediente por el recurrente, que realizo el reclamo en tiempo y forma ante la entidad bancaria.

La entidad bancaria le informo en forma verbal, que le dará una solución en 60 días.

Que de igual manera, le informaron que los débitos descontados, no serán restituidos.


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



RESOLUCION N° 022 DpP -23

SAN LUIS, 23 OCT 2023 .

II-NORMATIVA APLICABLE

Información verbal del Banco con relación al plazo de repuesta

El consumidor está claramente amparado por la Constitución Nacional, art. 42, trata de superar esta desigualdad y equilibrar la relación de consumo. Se entiende que los derechos de los consumidores y usuarios constituyen uno de los pilares y principios rectores en materia de política económica, con la cual en el campo de aplicación de este derecho, está comprendida toda la actividad contractual regida en relación al consumo, tanto público como privado.

Derecho a una información adecuada y veraz

Se refiere en forma particular el derecho que tiene el consumidor, de ser informado, ya que el consumidor quedara en clara situación de desprotección e incertidumbre ante su reclamo. Con lo que la información por parte del Banco Nación en este caso, carece de la información que debe brindar al consumidor, obligación positiva de informar objetiva, clara, detallada y suficientemente la información, debe evitar que se induzca al error engañoso, confusión, etc. "Los 60 días para una respuesta en forma verbal, sin dar información o el porqué de ese plazo"

Trato equitativo y digno hacia el consumidor

El consumidor, queda atrapado en una situación de aprovechamiento por parte del más fuerte, en este caso el Banco Nación, en perjuicio del más débil (consumidor). Que afecta al sujeto socialmente débil, quien padece las obsesivas y exorbitantes condiciones generales, que se tienen que someter al recurrente, dispuestas unilateralmente sin negociación alguna. En la Carta Orgánica del Banco Central, Ley 24.144 y modificatoria. En su competencia general Art. 4 inc.

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



RESOLUCION N° 022 DpP -23

SAN LUIS, 23 OCT 2023 .

B: Proveer de la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros y a la defensa de la competencia, coordinando su actuación con las autoridades públicas. Con relación a las operaciones de débito, habla de reversión, la USF debe solicitar la devolución dentro de los treinta días corridos de ejecutado el débito. La entidad financiera, debe hacerlo efectivo dentro las 72 hs hábiles de recibida la denuncia.

POR ELLO Y EN USO DE SUS ATRIBUCIONES

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS

RESUELVE:

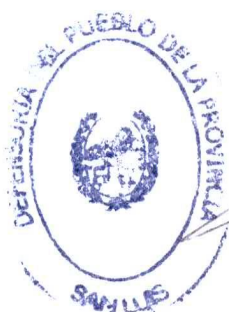
Art. N° 1: INSTAR a la Dirección Provincial de Comercio y Defensa al consumidor tome intervención en el presente caso, reconociendo la legitimación activa de este Defensor del Pueblo en los términos del Art 41, Ley Provincial N° I-0742-2010;

Art. N° 2: Que a los fines de la habilitación de la instancia se remita el expediente administrativo generado ante este organismo, acompañado por la correspondiente denuncia;

Art N°3: Elevar el reclamo ante el Banco Central de la República Argentina a la página "Protección de los usuarios de servicios: <http://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-pusfpdf>", exponiendo el incumplimiento por el Banco de la Nación Argentina.

Art. N° 4: COMUNICAR a las diversas Áreas de esta Defensoría.

Art. N° 5: Regístrese y archívese.



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