

Resolución N° 158 -DDCy LC-2024.-

SAN LUIS, 26 de Junio de 2024.-

VISTO:

El EXD- 0000-11130609/23 caratulado [REDACTED]

[REDACTED] C/ BANCO SUPEVIELLE S.A.”; y,

CONSIDERANDO:

Que el expediente de referencia se inicia con la denuncia formulada por LA [REDACTED] en contra de BANCO SUPERVIELLE S.A. por medio de la cual manifiesta: “... LA RECLAMANTE EXPRESA QUE EL 19/07/23 FUE VICTIMA DE ESTAFA A TRAVES DE PLATAFORMA HOMEBANKING. SE SIGUEN INSTRUCCIONES DE DR MONTIEL Y SE ENVIA LA RESOLUCION DE ESTA DEFENSORIA, ASI COMO LA DOCUMENTAL...” Propuesta Conciliatoria:LA DAMNIFICADA PRETENDE QUE EL BANCO LE DEVUELVA LAS CUOTAS ABONADAS POR PRESTAMO QUE NO SACO. Y POR SUPUESTO DEN DE BAJA DICHA SOLICITUD POR SER PRODUCTO DE UNA ESTAFA...” Acompaña documentación consistente en: resumen de cuenta desde 01/06/2023 hasta 20/07/2023 en dos fojas; Consulta de Cronogramas en 5 fojas; Nota de fecha 26 de Septiembre de 2023; Denuncia Policial, Resolucion N°012- DPP-23 en 4 fojas; Audiencia Unidad de Abordaje Fiscal de la Primera Circunscripción Judicial de San Luis.-

Que en actuación Notamp 727024/23, esta Autoridad de Aplicación dispone I.- Tener por iniciada la etapa conciliatoria.- II.- INTÍMESE A LA(s) DENUNCIADA(s) para que en el plazo de 5 (CINCO) días hábiles, a partir de su notificación, presente propuesta conciliatoria a los fines de resolver el objeto de autos bajo apercibimiento de continuar la causa según su estado conforme la normativa mencionada presentemente .- Lo requerido deberá ser presentado por ante ésta Dirección vía mail, a la casilla de correo institucional descargosdefensadelconsumidor@gmail.com siendo requisito indispensable para dicha

presentación que se indique el número de expediente, ello bajo apercibimiento de continuar el presente expediente hasta su pertinente resolutorio final.- III.- Notifíquese a la parte BANCO SUPERVIELLE a su domicilio anmiranda@giajsanluis.gov.ar con copia de DENUNCIA Y TODA LA DOCUMENTAL PRESENTADA POR LA PARTE DENUNCIANTE.- Notificándose mediante actuación Notamp 727034/23 y Docext 702034/23.-

Que en actuación Docext 708678/23, obra descargo presentado por la y manifiesta "... R [REDACTED] C/ BANCO SUPERVIELLE S.A - Expte. 2023-11130609" De mi mayor consideración: Natalia Miranda Novillo, Mat 2538, en mi carácter de abogada por sustitución de BANCO SUPERVIELLE S.A (conforme poder que obra archivado en este Programa), con domicilio especial en calle Mitre N° 68, Extremo Sur, ante Ud. comparezco y digo: I.- CONTITUYO DOMICILIO. Que vengo a constituir correo electrónico en anmiranda@giajsanluis.gov.ar. II.-CONTESTA TRASLADO. ADJUNTO. Que esta parte viene a informar que la denunciante ha realizado un reclamo con el numero R1845676 efectuado con fecha 19/7/23, mediante el cual ha desconocido la solicitud de un préstamo y una posterior transferencia realizada, las operaciones cuestionadas son : 08/06/2023 Desembolso - Préstamo \$234.000,00.- 08/06/2023 Transferencia por CBU – CBU [REDACTED] \$ 232.000,00.- Que según el análisis realizado por el sector de fraude, el reclamo debe cerrarse como desfavorable, dado que las operaciones fueron posibles por negligencia del cliente, este último debió comprometer sus datos personales / y o claves de acceso para tal fin (Online Banking Individuos), las operaciones cuestionadas deben ser aprobadas con doble factor de seguridad el cual debió ser comprometido por la denunciante (SOFT TOKEN), conforme se acredita con la evidencia de doble factor que adjunta. Hago saber que el sistema de doble factor añade un nivel de seguridad más al acceso de las cuentas mediante la doble identificación. La doble identificación es mediante la contraseña habitual y adicionalmente deberá proporcionar un código de seguridad más para confirmar que realmente si es el propietario de la cuenta. Este método incrementa notablemente la seguridad porque, aunque cualquier extraño intente entrar a la cuenta, no podrá

acceder hasta que no confirme su identidad. Tener en cuenta que el banco en reiteradas ocasiones hace campañas para resguardar la seguridad de los clientes indicando que no transmitan sus claves o pongan sus claves en páginas sospechosas. A continuación copio link que se encuentra publicado en la página oficial del banco: <https://www.supervielle.com.ar/personas/serviciosdigitales/seguridad> La entidad bancaria en todo momento alerta a los clientes para que puedan percibir cuando se trata de un fraude, se hacen campañas constantemente tanto en la página de la entidad como por redes sociales; correo electrónico enviado a todos los cliente; entre otros. Dar al cliente las siguientes recomendaciones: • No comunique su usuario o clave a ninguna persona, por ningún motivo y de ningún modo (oral, por mail o por teléfono). La clave es un medio de autenticación personal y no debe ser divulgada. • Nunca le enviaremos correos electrónicos con pedido de actualizar datos personales o financieros, o instalar programas ejecutables. Ante cualquier duda deberá comunicarse. • Banco Supervielle nunca le pedirá ingresar sus datos por ningún otro medio (como teléfono, email, carta, etc) • No responda mails ni llamados donde le soliciten información personal o financiera. En reiteradas ocasiones el banco informa a los clientes que no otorguen sus datos personales ni claves personales un tercero. Asimismo, el banco tiene una política de seguridad de doble factor donde para otorgar préstamos o realizar cualquier operación tales como transferencias por Online Banking solicita un TOKEN, adicional al usuario y contraseña de acceso. Detallamos operaciones cuestionadas: Canal OBI (Online Banking Inviduidos) 08/06/2023 Desembolso - Préstamo \$234.000,00.- Medida de seguridad: Soft Token (txt) Canal OBI (Online Banking Individuos) 08/06/2023 Transferencia por CBU –\$ 232.000,00.- Destino de los fondos: CBU 4530000800015135295687 Medida de seguridad: Soft Token (excel) Adjunto gestión de recupero de fondos, sin éxito. B.- Por otra parte, la denunciante expresamente manifiesta que fue víctima de una estafa virtual “...A TRAVÉS DE PLATAFORMA HOMEBANKING...”, el que accedió a su cuenta toda vez que ella le brindo los mecanismos para hacerlo. Se hace saber, que este organismos administrativo carece de competencia para tratar delitos penales, este solo puede resolver cuestiones controvertidas traídas a su oficina, pero de ningún modo se puede sostener que, el funcionario administrativo ejerza una función jurisdiccional que, por

imperio constitucional, le es atribuida al Poder Judicial, pues carece de las notas esenciales de independencia e imparcialidad que deben reunir los jueces, dicha competencia se encuentra determinada en la LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS en el “Art 58 COMPETENCIA TERRITORIAL.- Los Jueces tienen competencia territorial sobre los delitos cometidos dentro de la circunscripción judicial en la que ejercen sus funciones, o cuyos efectos se produzcan en ella. Sin perjuicio de ello, pueden ser comisionados para actuar en otra circunscripción, cuando sea necesario para la adecuada integración del proceso”. Asimismo, es contradictorio con lo dispuesto por el propio organismo en los formularios de denuncias que establece que cualquier delito, como por ejemplo estafa, falsificación de firma, etc. no pueden ser tramitadas ante Defensa del Consumidor, conforme se puede observar en el print de pantalla que se acompaña: La jurisprudencia se ha expresado de la siguiente manera “...en el caso concreto a acciones de tipo penal, en las que si alguna relación tiene, la empresa o algún empleado bajo su dependencia, en el hecho alegado, son los jueces penales los encargados de su juzgamiento o en su caso la justicia civil por la posible responsabilidad objetiva en la guarda de los elementos de propiedad del consumidor” es claro que cabe indicar que para todos los casos, cuando se recepte una denuncia de la cual surja la presunta comisión de un delito penal, deberá estar probado fehacientemente el o los hechos denunciados, como condición sine qua non y con carácter previo, para que la Dirección general de Defensa del Consumidor y Usuario, ejerza su jurisdicción de manera eficaz, debiendo cesar su actuación en caso contrario.” (“Expte. DGDC 089/05 causa 13922 Rodríguez, María Cristina c/ Supermercados Norte S.A. s/ Infracción a la ley 24240”).- C.- Que conforme a los manifestado en ambos puntos y toda vez que el Banco no ha infringido en ningún aspecto la normativa vigente es que solicito a la Autoridad de esta Dirección el archivo del expediente de referencia. - III.-PETITORIO. Por lo expuesto solicito: -Se tenga presente lo manifestado...”

Que en actuación Notamp 733907/24, esta Autoridad de Aplicación dispone I.- INTIMAR A LA PARTE DENUNCIANTE, para que en un plazo

no mayor a CINCO (5) días hábiles, contados a partir de su notificación, se expida sobre el descargo presentado por la parte denunciada; bajo apercibimiento de que si no comparece o no manifiesta lo contrario se tendrá por SOLUCIONADO y se procederá al ARCHIVO de las presentes actuaciones.- Lo solicitado deberá ser presentado por ante esta Dirección vía mail, a la casilla de correo institucional descargosdefensadelconsumidor@gmail.com siendo requisito indispensable para dicha presentación que se indique el número de expediente.- II.- Notifíquese a la parte DENUNCIANTE a su domicilio [redacted] con copia de DOCEXT 708678/23.- Notificándose mediante actuación Notamp 733917/24 y Docext 718849/24.-

Que en actuación Docext 720953/24, obra descargo presentado por la denunciante y manifiesta “...REF: *Contesta descargo EXP 2023-1113069 Quien suscribe [redacted], con domicilio en calle [redacted] [redacted] de la Ciudad de San Luis, me presento ante Ud en tiempo y forma, a formular CONTESTACION RESPECTO AL DESCARGO PRESENTADO POR LA DENUNCIADA BANCO SUPERVIELLE S.A en EXP 2023-1113069, que me fuera notificado en fecha 2/1/2024. A continuación contesto cada uno de los puntos: I-De la operación irregular-Negligencia bancaria Que como la denunciada manifiesta, y tal lo exprese en mi denuncia efectivamente me encuentro con el descuento en mi cuenta bancaria, de lo que luego me entero fue la solicitud de un préstamo a través de la plataforma homebanking, el día 19/07/23 cuando voy a cobrar mi sueldo como jubilada de la mínima. Recién a través del descargo formulado, me enteré también (el 2/1/23) de que mi reclamo ante el Banco Supervielle "fue cerrado desfavorable". Pongo especial énfasis en esto, ya que a simple vista se comprueba que dicha entidad bancaria no mantiene una comunicación adecuada ni informa debidamente a sus clientes. Es una situación a la que los jubilados nos terminamos acostumbrando: recorreremos un camino en el que no recibimos respuestas, como si fuéramos productos desechables. El Banco Supervielle a través de su abogada dice: “las operaciones fueron posibles por negligencia del cliente, este ultimo debió comprometer sus datos personales y/o claves de acceso a tal fin”. Esta diciendo que la culpa es mía, una vez el manoseo del Banco*

Supervielle, mi culpa por ser una persona mayor. Es muy llamativa esta afirmación. NO TENGO CLAVES, JAMAS HE USADO HOMEBANKING, COBRO MIS HABERES POR EL CAJERO CON LA HUELLA, NO TENGO APODERADOS. El deber de brindar seguridad, en este caso informática, y de mis datos personales, es del Banco, así lo establecen las leyes y el mismo BCRA. Hubiera sido interesante, que en lugar de desligar culpa hubieran informado en qué fecha cree la supuesta clave de homebanking, y a qué entidad corresponde el CBU al que fue a parar el supuesto préstamo. No lo informan porque solo pretenden desligarse de su responsabilidad, no lo informan porque su accionar es una y otra vez negligente, y aquí soy yo quien afirma, porque ME RESPALDA LA LEY (Art 42 CN, Art 5 y 40 de la Ley de Defensa del Consumidor). PRETENDER DEMOSTRAR QUE LA OPERACIÓN FUE PRODUCTO DE UNA NEGLIGENCIA DE MI PARTE, ES LA FORMA MAS FACIL DEL BANCO SUPERVIELLE PARA EVITAR DEVOLVER EL DINERO. Por otro lado, el Banco Supervielle NO puede desconocer que lo acontecido en este caso no se trató de un hecho aislado, sino de una modalidad que evidentemente se llevó a cabo con habilidad y astucia, pues ha resultado eficaz para inducir a engaño a gran cantidad de consumidores. Hace mucho tiempo que el Banco Supervielle no otorga seguridad, me remito a una nota del 2022 en que la entonces Senadora Gabriela González Riollo pedía informes al BCRA por las estafas con este banco: <https://lanoticiasl.com/piden-informes-sobres-las-estafas-a-clientes-del-bancosupervielle/>. SUPERVIELLE SIGUE SIENDO NEGLIGENTE. También en el 2022, el Juzgado Comercial N°31, Secretaria N° 62 en T., R. B. L. C/ Banco Supervielle S.A. S/ Medida Precautoria” ha dicho: "teniendo en cuenta que la relación jurídica que vinculara a las partes sería una relación de consumo (art. 3 ley 24.240 y art. 1092 CCCN), revistiendo el banco demandado la calidad de proveedor en los términos del art. 2 de la LDC y art. 1093 CCCN, pesaría sobre él una obligación expresa de seguridad y garantía respecto de los usuarios con los que ha contratado, que le impone prestar el servicio de forma tal que no le cause daños a estos tanto a su persona como a sus bienes (arts. 5, 6, 28 y 40 de la ley 24.240 y art. 42 de la Constitución Nacional). Este deber de seguridad debe tenerse presente a la hora colocar en el mercado un servicio que pueda amenazar o dañar a los usuarios como consecuencia de su utilización, por lo que los proveedores deberán

adoptar las medidas necesarias para prevenir o mitigar los eventuales daños. De esta manera, el proveedor deberá garantizar que, durante toda la prestación de servicio, el usuario se encontrará seguro, referido ello a la indemnidad en su persona y en su patrimonio. En este sentido, vale la pena remarcar la asimetría de conocimiento con la que nacen todas las relaciones de consumo, en las que un consumidor inexperto se enfrenta a proveedores profesionales que, por mucho, lo superan en recursos técnicos, financieros y logísticos. Ello se agrava en materia de seguridad informática, área en la cual el usuario es más inexperto en su manejo; la brecha cognoscitiva, entre unos y otros, se hace directamente impracticable". Con esto pretendo demostrar que Banco Supervielle mientras tramitaba mi reclamo ya conocía perfectamente las fallas de seguridad a las que se encontraban expuestos sus clientes. Luego en el descargo, y en un minucioso detalle, pretendiendo demostrar su "buena fe" da recomendaciones, tomadas son, pero ya me perjudicaron. Aquí va la mía: informen en el Banco, personalmente, no a través de las redes o de páginas de internet LOS ABUELOS SOMOS PERSONAS HIPERVULNERABLES, A VECES NO TENEMOS TELEFONO, NO USAMOS COMPUTADORAS PORQUE CARECEMOS DE LOS MEDIOS O NO SABEMOS COMO UTILIZARLAS, NO TODOS TENEMOS FAMILIARES QUE NOS AYUDEN!. Además , le recuerdo que el BCRA en sus REQUISITOS MÍNIMOS DE GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN, Y CONTROL DE LOS RIESGOS RELACIONADOS CON TECNOLOGÍA INFORMÁTICA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y RECURSOS ASOCIADOS PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS, puntualmente expresa que deben "contar con mecanismos de monitoreo transaccional que puedan advertir situaciones sospechosas basados en características del perfil y patrón transaccional del cliente bancario". ¿Qué perfil tengo ante el Supervielle si nunca use el homebanking? ¿Qué perfil tengo si cobro la mínima, y ya había sacado dos préstamos personalmente? Para medicamentos, dicho sea de paso. ¿No les parece que otro préstamo por esa cantidad de dinero, superaría ampliamente mi capacidad de pago? II-Sobre el organismo administrativo-Defensa del consumidor Sin que la Directora de Defensa del consumidor se expida, la abogada del Banco Supervielle dice que el organismo no es competente. Le informo que 1) recurrí a la justicia por recomendación de los mismos empleados del Banco, y 2) cito textual al ex titular de Defensa del consumidor

“Muchas estafas han ocurrido en el Banco Supervielle”, manifestó el titular del organismo, Alberto Montiel Díaz en declaraciones formuladas el 31 de enero... “Una estafa configura un delito, por lo que se debe actuar en conjunto con el Poder Judicial, como lo indica la Ley de Defensa al Consumidor”, señaló el funcionario <https://elchorrillero.com/nota/2022/02/06/315189-estafas-en-el-supervielle-se-conocenmas-denuncias-de-clientes-contral-banco-que-maneja-el-dinero-del-estado/amp/> III- Petitorio Por todo lo expuesto, solicito a la Dra. Hissa: 1) Tenga por contestado en tiempo y forma; 2) Ordene al Banco Supervielle, me haga devolución en el menor tiempo posible, de todos los descuentos realizados en virtud del supuesto préstamo acordado, teniendo en cuenta que por mi edad soy una persona hipervulnerable; 3) En su caso, y de acuerdo a su elevado criterio, sancione al Banco Supervielle por su accionar negligente, falta de información y falta de medidas de seguridad informáticas de acuerdo a lo reglado por el BCRA. Lucia Micaela Alaniz...”

Que en actuación Notamp 735120/24, esta Autoridad de Aplicación dispone I.- LLAMAR A AUDIENCIA CONCILIATORIA para el día 09 de FEBRERO de 2024 a las 08:00 hs, la cual se desarrollará en esta Dirección Provincial de Comercio y Defensa del Consumidor sito en calle AYACUCHO N° 945, 6 piso, Ala sur - Ciudad de San Luis.- II.- HÁGASE SABER A LAS PARTES: a) Que deberán asistir a la mencionada audiencia acreditando personería legal forma y constituyendo domicilio dentro del radio de la ciudad de San Luis (Art. 11 inc. c) Ley I0742-2010).- b) Al denunciado que deberá comparecer a la audiencia acompañado de toda la documental que se relacione con el reclamo y que obre en su poder. - c) Que la incomparecencia injustificada del DENUNCIANTE o su representante a la audiencia conciliatoria, producirá el automático desistimiento del procedimiento.- La incomparecencia injustificada del DENUNCIADO o su representante a la audiencia conciliatoria, será sancionada por la Autoridad de Aplicación con una multa, la cual deberá ajustarse a los parámetros establecidos por el Artículo 19 de la presente Ley y hasta un límite de PESOS DIEZ MIL (\$ 10.000,00). La multa prevista en el Párrafo anterior, se duplicará en el caso de que el incomparendo fuere a la primera audiencia (Art. 11 inc. d) Ley I-0742-2010).- e) Que las audiencias comenzarán a la hora

designada, con una tolerancia de espera obligatoria de 30 minutos (Art. 11 inc. b) Ley 10742- 2010).- III.-NOTIFIQUESE a las partes: • DENUNCIANTE [REDACTED] a su domicilio [REDACTED] • DENUNCIADO BANCO SUPERVIELLE a su domicilio anmiranda@giajsanluis.gov.ar con copia de DOCEXT 720953/24. Noficandose mediante actuación Notamp 735129/24, Docext 722051/24 y Docext722052/24.

Que en actuación Actpas 1270217/24, obra acta de audiencia y “...se deja constancia de la comparecencia de la parte denunciante la Sra. Alaniz Lucia Micaela DNI: 11.198.606 con el Abierta la Audiencia la parte denunciada manifiesta que: Vengo Ratificar todo lo manifestado en el descargo presentado anteriormente, a su vez hago saber que en primer lugar se cumplieron con las medidas de seguridad informática, que establece el BCRA es decir, las del doble factor, la fecha de pedido de préstamo fue el 04/06/2023 y el desembolso del mismo fue realizado 08/06 del 2023. Las medidas de seguridad utilizada fue el SOFT TOKEN que tiene relación con ID del denunciante, adjunto Excel donde se puede observar, que la ultima solapa, se informa sobre el soft token y cómo funciona. Por otro lado, se hace saber que, el homebanking se encuentra dado de alta desde el 26/11/2014. al solicitar el préstamo como se observa en el excel remitido, se puede observar en la solapa email, el envío de la solicitud del préstamo enviada a su correo electrónico registrado, "conforme pantalla 1HBI" este envío fue efectuado el día 4/06/2023 contando la cliente con 72 horas para que en su casa pueda cancelarlo, este no fue efectuado, motivo por el cual el préstamo se acredita pasadas las 72 horas hábiles, es decir el 8/06/2023 todo esto cumpliendo con la normativa impuesta por el bcra, se deja en claro además, que el alta sof token como medida de 'doble factor de seguridad para aprobar operaciones, se origina con biometría facial del cliente, el mismo no está vinculado con su celular sino, con su ID , es decir el cliente ingresa a su homebanking o a la app, y desde allí accede a su soft token (código) el cual le permitida aprobar una determinada operación. Habiendo brindado la información solicitada, esta parte se comprometa a presentar dentro de las 48horas hábiles, la documental mencionada anteriormente que se acompaña a los fines de que se encuentra completa la información brindada, y posteriormente se solicita el

archivo del expediente. Por otro lado, la parte denunciante manifiesta: Tomando conocimiento de lo manifestado por la parte denunciada, dejo en claro que nunca me llego un correo electrónico, motivo por el cual no podría haber aprobado esa operación. Dejo en claro que no se usar el correo electrónico, ni tampoco el homebanking, dado que no se me la contraseña. Así mismo ratifico mi denuncia en todos los términos, dado que el banco pretende cobrarme un préstamo que se sacó a mi cuenta y se derivó a un tercero, perjudicándome económicamente. Quiero dejar expresado que he realizado todas las denuncias correspondientes, donde se está tramitando las acciones legales correspondientes, y el único que no me cree es la entidad y gerente del banco, por lo expuesto es que se solicita que se resuelva el reclamo a mi favor, dado que todo esto sigue elevándose, y me tiene muy angustiada. Soy jubilada y cobro la minima, no podría sacar un préstamo de esa maginutd...”

Que en actuación Notamp 743955/24, esta Autoridad de Aplicación dispone I) Que conforme surge del acta de audiencia actuación ACTPAS 1270217/24, el plazo otorgado a la denunciada se encuentra vencido, tengase por finalizada la etapa de conciliación obligatoria II) Remitir las presentes actuaciones al área imputaciones a lo fines pertinentes.-

Que en actuación Notab 100096178/24 obra imputación a la firma BANCO SUPERVIELLE S.A. por presunta infracción a los artículos 4 y 5 de la Ley 24.240, la cual se encuentra debidamente notificada a la imputada. Notificándose mediante actuación Notamp 744299/24, Docext 739935/24 y Docext 739937/24.-

Que en actuación Docext 743504/24, obra descargo presentado por la denunciada al cual nos remitimos.-

Que en actuación Notab 100069571/24, esta Autoridad de Aplicación dispone Que atento al estado de autos, PASEN las presentes actuaciones a la Asesoría Legal a los fines de que emita el dictamen legal pertinente. Cumplido, VUELVA para la prosecución del trámite.-

Que en actuación Dicleg37318/24 luce Dictamen legal en el cual se expresa “...Por lo expuesto, esta Asesoría Legal entiende que estarían reunidas

las condiciones necesarias para el dictado de la Resolución prevista por el art. 17 de la Ley N° I-0742-2010, por la cual se disponga, de corresponder, la aplicación de sanción según art. 45 y 49 de la Ley N° 24.240, por la presunta transgresión a los art. 4° y 5° de la Ley de Defensa del Consumidor...”

Que en actuación Notamp 749404/24, esta Autoridad de Aplicación dispone I) Tener por contestado el Dictamen Legal obligatorio. - II) Remitir las presentes actuaciones a sanciones a lo fines pertinentes.-

Que corresponde por tanto en esta instancia determinar si la denunciada ha incurrido en infracción a la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

En primer lugar, antes de entrar a la consideración del fondo de la cuestión, es importante destacar que las partes revisten legitimación para intervenir en las presentes actuaciones, conforme lo previsto por la Ley 24.240 sus modificatorias y concordantes según el siguiente análisis:

Que el art. 1 de la Ley N° 24.240 establece que *“La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.”*

La ley expresa que es su objeto la defensa de los consumidores o usuarios.

En el Derecho Argentino se entiende comprendidas a las personas físicas o jurídicas, que contraten a título oneroso o gratuito para su consumo final o de su grupo familiar o social. La protección también alcanza a quien sin ser parte en la relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella se encuentre expuesto a una relación de consumo.

El concepto de consumidor abarca entonces: a) a los consumidores efectivos, o consumidores en sentido estricto, entendiendo por tal a los sujetos que cumplen con los requisitos establecidos por el primer párrafo del artículo 1 de la LDC; b) a los “sujetos equiparados al consumidor”, (2do párrafo del artículo 1 de la LDC), es decir aquellos que sin ser parte de la relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquieren o utilizan bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social y que por tanto tendrán igual o equivalente tratamiento en el sistema de protección al consumidor y c) los consumidores expuestos.

Que conforme surge de los antecedentes de la causa, puede concluirse que la Sra. Lucia Micaela Alaniz se encuentra encuadrada dentro de la categoría de consumidor.

Que en el art. 2 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, se define lo que se entiende por proveedor *“Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley”*.-

“La noción de proveedor es deliberadamente amplia para incluir a todos los sujetos que actúan del lado de la oferta en el mercado, En tanto la relación jurídica de consumo se asienta en el acto de consumo, es claro que este elemento distribuye los polos activos según los que ofrecen y los que consumen bienes. La noción de proveedor se separa de las tradicionalmente utilizadas en el Derecho Privado: comprenden a todos los que ofrecen”. (“Ley de Defensa del Consumidor” Ley N° 24.240, Jorge MosséIturraspe – Javier H. Wajntraub, página 48).-

“Lo determinante para esta inclusión es que se trata de sujetos insertos en el proceso de producción y comercialización de bienes y servicios volcados

al mercado, ofrecidos a potenciales compradores” (Juan M. Farina, “Defensa del Consumidor y del Usuario”, página 108).-

Que en síntesis, según el art. 2 quedan obligados al cumplimiento de esta ley los sujetos que realicen actividades de: a) producción; b) montaje; c) creación seguida de ejecución; d) construcción; e) transformación; f) importación; g) distribución y h) comercialización de productos o servicios.-

Las personas incluidas en esta categoría son tantas que solo quedan excluidas aquellas expresamente mencionadas en el párrafo 2º del artículo en examen. La intención legislativa fue incluir en este conjunto, a todos aquellos sujetos que estén vinculados con la oferta de bienes y servicios.-

Que con todo lo manifestado se quiere dejar en claro que la firma **BANCO SUPERVIELLE S.A.** se encuentra alcanzado por la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, toda vez que resulta proveedora de bienes y servicios.-

Que efectuada esta consideración previa corresponde determinar si la denunciada ha desplegado una conducta contraria a las disposiciones contenidas en la Ley de Defensa del Consumidor.

Que como resulta de las constancias de la causa las presentes actuaciones tuvieron como punto de partida el reclamo efectuado por la denunciante quien expone que en fecha 19/07/2023, la Sra. Alaniz concurre a la Entidad Bancaria para cobrar su sueldo, momento en el cual toma conocimiento que se debitaron el monto de Pesos Doscientos a Treinta y Dos Mil (\$232.000) mediante transferencia bancaria al CBU obrante en actuación Docext 700572/23 a foja 1, a pagar en 36 cuotas por un préstamo personal que no fue solicitado, según manifestaciones de la denunciante.

Que pese haber efectuado el desconocimiento y la impugnación pertinente, no recibió por parte del banco denunciando ninguna información esencial de las operaciones descriptas ni reintegrados los importes debitados. Aclara que no sabe usar Hombanking y menos aun solicito ningún préstamo personal.-

Que la Sra. Alaniz realiza el reclamo por ante la entidad bancaria, sin obtener respuesta a su consulta y recién ante nuestra Autoridad de Aplicación le informan que su reclamo fue cerrado de manera desfavorable.-

Que durante la sustanciación del proceso, por su parte la entidad denunciada expresa "...las operaciones fueron posibles por negligencia del cliente, este ultimo debió comprometer sus datos personales y/o claves de acceso a tal fin....".

Que ante dicho reclamo, la actitud asumida por la denunciada dista de ser considerada una práctica de cordialidad hacia el consumidor que confió en sus servicios, no sólo que hizo caso omiso a los reclamos de la denunciante sino que además adoptó conductas indiferentes ante sus planteos desligándose de responsabilidad demostrando una total falta de interés en acercarle a la denunciante información cierta, clara, detallada del préstamo que la denunciante no solicitó, generando una mayor desazón, incertidumbre, desconcierto, sobre dicha operación.

Que resulta por tanto indudable que **BANCO SUPERVIELLE S.A.** ha infringido la Ley Nacional N° 24.240, haciéndose pasible de las sanciones previstas en la misma.

Resulta evidente que la reclamada ha incumplido con el deber de información previsto en el art. 4 de la Ley N° 24.240.

Que el art. 4 de la mencionada ley expresa: *"Información. 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 en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición"*.

Que la razón de la norma se haya en la necesidad de suministrar al consumidor conocimiento de los cuales legítimamente carece, al efecto de permitirle

efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio en relación al cual pretende contratar, como así también del correcto uso del bien o servicio, por ello también se le otorga a la información el carácter de herramienta de control del cumplimiento de lo acordado por las partes, tal como más adelante se detallará. -

Que el deber de información deviene en instrumento de tutela del consentimiento, en tanto otorga al consumidor la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato.-

“El fundamento del “deber” está dado por la desigualdad que presupone que una de las partes se halla informada y la otra desinformada sobre un hecho que gravite o ejerza influencia sobre el consentimiento de la última, de tal manera que el contrato nunca hubiera llegado a perfeccionarse o lo habría sido en condiciones más favorables” (Conf. Ghestin, J. “Traité de droit civil. Le contratformation”, L.D.G.J., París 1988, n° 487, p. 536 citado por Rúben S. Stiglitz, J.A. 30/4/97, pag. 5 y 6.). “Astarti SACIFIA c/ Sec. De Com. E Inv., Disp. DNCI 1669/97” Causa n° 7724/98. C. NAC. CONT. ADM. FED., SALA I, Licht, Coviello, 23/12/98”.-

Que de las constancias de autos y según manifestaciones de la denunciante, en fecha 19/07/2023 sacaron un préstamo por el importe de Pesos Doscientos Treinta y dos Mil (\$232.000) en 36 cuotas. Préstamo que no nunca solicito.

Que la denunciante solicito a la entidad bancaria se le brinde información cierta, clara y detallada sobre dicha operación, sin obtener respuesta alguna por parte de la entidad bancaria. Que pese a efectuar diversos reclamos ante la entidad sumariada, esta guardó silencio, obligando al reclamante al inicio de la presente acción administrativa. Que luego de presentar el reclamo por ante esta Autoridad, la entidad bancaria expone que su reclamo fue cerrado desfavorable.

Que por ante este Organismo, la entidad Bancaria expuso que la operación fue realizada a través de Hombanking, siendo que la denunciante manifestó en actuación Docext 720953/24 “...NO TENGO CLAVES, JAMAS HE USADO HOMEBANKING, COBRO MIS HABERES POR EL CAJERO CON LA HUELLA, NO

TENGO APODERADOS...”, es decir, la denunciante no brindo su consentimiento ni autorización.-

Que vale decir por tanto que ante una nula información por parte de la sumariada, el usuario en queja, se vio constreñido a la presentación de la denuncia por ante este organismo. Pero que no obstante ello, la información brindada por la reclamada ante esta repartición no resultó ni clara, ni detallada, ni sustentada por pruebas indiscutibles que permitieran tener por fundados los motivos que llevaron a Banco Supervielle a realizar los descuentos en virtud de un préstamo sin conocimiento y por ende sin autorización de la reclamante.

Como bien lo ha señalado Mosset Iturraspe y Lorenzetti *“La información es el tema principal, el gran asunto de los tiempos modernos que el derecho recoge y regula, siendo fundamental en todas las etapas de la negociación desde la preliminar hasta la extinción del contrato”* (Mosset Iturraspe Jorge : *Defensa del Consumidor*, Rubinzal –Culzoni, Santa Fe 1998; Lorenzetti Ricardo: *Defensa del Consumidor Ley 24.240*, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 1993, p. 535 en colaboración con Jorge Mosset Iturraspe).

No cabe duda de que el suministro de información al consumidor lo sitúa en las condiciones más ventajosas para poder ejercer todos sus derechos, tanto para efectuar la mejor elección de los bienes y servicios que se ponen a su disposición en el mercado, como para conocer comprobar, exigir y reclamar si tales productos se ajustan a los niveles de protección que el ordenamiento jurídico brinda.

“Por el art. 4° de la Ley 24.240 se persigue la búsqueda de la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto de las ventajas y desventajas del servicio que contrata. La razón de la norma se haya en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los que legítimamente carece, al efecto de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio en relación con el cual pretende contratar. CNCont. Adm. Fed., Sala 4°, 12/02/2009, “Swiss Medical S.A. c/ DNCI-disp. 610/05 (Expte. 146.036/04)”

A dicho respecto la doctrina tiene dicho: *«si aquel prestador de productos o servicios que es denunciado omite u obstruye la producción de la prueba necesaria, podrá presumirse judicialmente que tenía razón la contraria respecto al acaecimiento o no del hecho en cuestión. Es que tal tesitura propicia que en el derecho del consumo la parte débil de la relación -consumidor o usuario de bienes o servicios- pueda lograr que se tengan por acreditados hechos respecto de los cuales le resulta imposible aportar prueba directa, pues su contraparte es la única que se encuentra en condiciones de incorporar los elementos probatorios que desacrediten las afirmaciones en las que se sustenten los hechos de su denuncia, (cita de BILESIO, Juliana y GASPARINI, Marisa: "Algunos aspectos probatorios en el derecho del consumidor", JA 2000-II-821; SÁENZ, Luis R. J. y SILVA, Rodrigo, "Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y anotada", La Ley, 2009, t. I, pp. 664 y ss.)».*

Son los proveedores quienes deben 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, lo que no ocurrió en autos.

Resulta evidente que la reclamada ha incumplido con la protección al Consumidor previsto en el art. 5 de la Ley N° 24.240.

Que el art. 5 de la mencionada ley expresa “La cosas y los servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, que utilizados en condiciones previsibles o normales de uso no presenten peligro alguno a las salud o integridad física de los consumidores o usuarios.” Que la presente norma hace referencia a la protección del consumidor, contratos de consumo, comercialización, obligación de seguridad, información al consumidor.

Que al respecto cuando el consumidor o usuario elige un banco, lo hace con la convicción de que este actúa conforme a lo regulado en la Constitución Nacional, principalmente respetando el art. 42 del cual surge el derecho del consumidor a la protección de su seguridad e intereses económicos, acorde a Ley de Defensa del Consumidor Ley 24.240 y en cumplimiento con las exigencias del Banco

Central de la República Argentina, quien emite comunicaciones respecto de las medidas de seguridad que recaen sobre la entidades bancarias. Ha emitido la Comunicación “A” 7724, vigente desde septiembre de 2023, estableciendo los “Requisitos mínimos para la gestión y control de riesgo de tecnología y seguridad de la información”. Allí se informa que las entidades deben establecer un marco de gestión de ciberincidentes que contemple medidas técnicas y organizativas que les permiten minimizar impactos y contener su propagación mediante la aplicación de controles para la respuesta y recuperación.

Sobre esto, Carlos Gherzi dice que “ La CSJN, en su actual composición, señala que las empresas son profesionales y como tales deben tener las previsiones que hacen a esa profesionalidad (actual art 1725, CCyCN) y que, conforme las disposiciones de la ley 24.240 de defensa de los derechos del consumidor y la reforma constitucional de 1994 (arts.41 y 42), la tutela del usuario de servicios o el consumidor de productos goza de seguridad absoluta (art. 5, ley 24.240) que obliga a las empresas a una seguridad eficiente (como riesgo de empresa). El actual CCyCN ha plasmado en forma expresa dicho deber de prevención en el art. 1710 y ss”

Que la entidad financiera debería velar por la protección y seguridad de los usuarios, que en este caso particular la denunciante vio vulnerado sus datos personales dentro de un sistema bancario que debió asegurar la protección de datos y los intereses económicos.-

De esta manera no hay duda alguna respecto ni de la responsabilidad, ni del accionar contrario a derecho y por ende en clara violación a la Ley de Defensa del Consumidor en manos de la denunciada.

Que en consecuencia, se encuentra plenamente acreditada la trasgresión a los arts. 4 y 5 de la Ley N° 24.240 de defensa del Consumidor y su cc. Ley Provincial N° I-0742-2010 de Defensa del Consumidor, **haciéndose pasible la sumariada de la sanción de multa prevista por el art. 47 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.**

Que, a los fines de determinar la sanción se tiene en cuenta el perjuicio causado al consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o perjuicios sociales derivados de la infracción y la generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del caso.-

Que en cuanto a dicha multa, se ha sostenido que no puede considerarse arbitraria la multa si resulta comprendida dentro de los montos fijados por la ley 24.240, ni tampoco irrazonable si se tiene en cuenta las características del servicio, la posición en el mercado del infractor y su conducta reincidente (conf. “Sevel Argentina c/ S.C.I. DNCI N° 400/99” C.N.A.C.A.F. y “Amil Asistencia Médica Internacional S.A. c/ DNCI Disp. N° 570/01”, C.N.A.C.A.F., Sala 5).-

Que, por ello, reproduciendo lo resuelto por la Cámara Criminal de 9 denominación en fecha 23/12/1997 (Sentencia 47), se sostiene que el fin científico de la pena no es ni que se haga justicia, ni que el ofendido sea vengado, ni que sea resarcido el daño padecido por él, ni que se amedrenten los ciudadanos, ni que el infractor expíe su delito, no obtenga su enmienda ya que todas esas pueden ser consecuencias accesorias de la pena, y en algunos casos, como el sub examine, ser incluso deseables, pero el fin primero de la pena es el restablecimiento por el orden que se procura mediante la tutela de la ley.-

Que resulta conveniente citar jurisprudencia emanada de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Sala I Causa 1471/96 en cuanto dice: *“La ley 24.240 constituye un sistema jurídico que tiende a la protección y defensa de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la situación de debilidad en que estos se encuentran por las notables desigualdades que generalmente se verifican en sus relaciones con los empresarios; pero esencialmente, por la desinformación en torno al objeto de la comercialización. Así, pues, esta normativa, ha previsto vías administrativas y judiciales en ese sentido, siguiendo los lineamientos de la Constitución nacional que luego de la reforma de 1994 tutela de manera explícita el derecho de los “consumidores y usuarios de bienes y servicios” en relación al*

consumo, a la protección de su salud, seguridad en intereses económicos, a una información adecuada y veráz, a la libertad de elección y a las condiciones de trabajo equitativo y digno (art. 42).-

Que asimismo, la sumariada se encuentra obligada a publicar la resolución condenatoria a su costa, en la forma prevista por el Art. 47 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y el Artículo 22 de la Ley N° I-0742-2010 de Defensa del Consumidor, sanción accesoria, que se sustenta en la necesidad de informar a los consumidores de la contravenciones a sus derechos y la importancia de divulgar los medios con que cuentan para defenderse, merituando también el carácter templar y disuasivo de la sanción, como surge de la propia normativa al disponer que en todos los casos deberá publicarse la sentencia condenatoria. (en tal sentido C.S.H.N., in re Bansud S.A. c/ S.C. e I., D.N.C.I. 1248/28) DEL 30/03/2011; C.N.C.A.F.. Garbarino S.A., fallo 24/10/2000; Medicus S.A., 08/0/1996, entre otros), por lo cual resulta indispensable asegurar la publicación, y para ello prever que en caso de no ser acreditada dentro del plazo que se otorga, requerir judicialmente la aplicación de astreintes por cada día de mora; (conf. Doctrina CNCAF., Sala 2, autos Citibank NA y otros, causa 1576/01, fallo del 09/04/2002).-

Que asimismo esta Autoridad de Aplicación dispone que la sancionada **BANCO SUPERVIELLE S.A. es reincidente**, haciendo referencia a los autos caratulados Exp. 1120281/18 “Manzina Hector Rodolfo c/ Banco Supervielle”, Exp. 3150762/22 “Arce Nicotra Adriana c/ Banco Supervielle.-

Que la Ley 26.361 introdujo una novedad absoluta en la Ley N° 24.240 al incluir la figura del daño directo..

El primer párrafo del artículo 40 bis establece: *“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...”*.

En definitiva: 1) existe un primer perjuicio o menoscabo económico; 2) a lo que debe sumarse los padecimientos, molestias y tiempo que supone

hacer reclamos que, inevitablemente, ocasionan una pérdida de tiempo que generan un estado de irritación y estrés en la persona.

En la causa consta que el Banco Supervielle dispuso sin conocimiento ni consentimiento del denunciante de sumas de dinero que se encontraban en la caja de ahorro de aquel, omitiendo, ante el pertinente reclamo, informar sobre los motivos o justificaciones de dicha operatoria. Que a esta primera desinformación se siguió una información suministrada por la denunciada ante este organismo, carente de sustento documental y legal. Que todo ello se traduce en pérdida de tiempo, angustia, incertidumbre, malestar y en un considerable perjuicio económico al reclamante al no poder disponer de la suma de dinero de la que sin fundamento fue despojado. Que todo ello le ha ocasionado un desgaste físico y emocional evidente, subsumiéndolo en un estado de angustia e irritación, al haber visto traicionada su buena fe.

La figura del Daño Directo, contenida en el artículo 40 bis tiene dos objetivos centrales, el primero es resarcir al consumidor damnificado de todo perjuicio ocasionado sobre sus bienes o sobre su persona, que se derive de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. El segundo, es castigar las conductas indeseables de los proveedores con el propósito de que no vuelvan a repetirse en lo sucesivo. En definitiva, es una punición ejemplar que se impone a los proveedores de bienes y servicios para obligarlos a que mejoren la calidad con la que los ofrecen.

Juan M. Farina señala con acierto que el art. 40 bis tiene tres características esenciales. Una: aumenta la protección hacia los consumidores. Dos: amplía las facultades de la autoridad de aplicación al permitir que sea ella la encargada de imponer esta sanción extraordinaria. *“Como ya dijimos, el art. 40 bis complementa la aplicación de lo previsto en el art. 40, si bien introduce significativos cambios en el sistema de tutela del consumidor y amplía las facultades de la autoridad administrativa de aplicación, la cual – a raíz de la reforma – tiene facultades para determinar daños y perjuicios ocasionados al consumidor”* (Juan M. Farina, *Defensa del Consumidor y del Usuario*, Ed. Astrea, Año 2008, 491). Tres: confiere, en tanto autoridad provincial de aplicación, la posibilidad de aplicarlo en casos como el de autos.

Resulta evidente que la reforma refuerza el marco protectorio de los consumidores, y de esta forma cumple un imperativo de orden constitucional. Porque, dicho sea de paso, las relaciones de consumo están reconocidas en la Constitución Nacional, conforme lo establece su art. 42. La doctrina avala este criterio: *“Para PEREZ BUSTAMANTE, esta norma en un elemento apto para el ejercicio efectivo del derecho al resarcimiento de los consumidores y usuarios. La Constitución Nacional ordena la creación de procedimientos eficaces para la resolución de conflictos (art. 42 Const. Nacional), entre ellos se encuentra el procedimiento administrativo establecido en el artículo 45 y ss. de la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, esta norma cumplía parcialmente, ya que el procedimiento no contemplaba la posibilidad de que el consumidor obtuviera un resarcimiento en caso de que la infracción resultara comprobada ni creaba procedimientos judiciales especiales adecuados a los casos de menor cuantía”* (Farina, Ob. citada, página 491).

Por lo tanto, los derechos del consumidor son Derechos Constitucionales y tienen la máxima jerarquía legal. El objeto de estas puniciones es revestir una conducta nociva que afecta a las relaciones de consumo. En resumen, son herramientas muy eficaces; impiden que para el consumidor sea costoso y complicado reivindicar sus derechos, mientras que para el proveedor resulte redituable incumplir con sus obligaciones.

Ello quiere decir que, independientemente de la sanción que se le aplica a la denunciada, esta debe reintegrar en su totalidad el importe debitado por el importe de 3 de Pesos Veintinueve Mil Doscientos Quince (\$29.215), conforme surge de manifestaciones de la denunciante y de la documental aportada actuación obrante en Docext 7000572/23, haciendo un total de Pesos Ochenta y Siete Mil Seiscientos Cuarenta y Cinco (\$87.645) con más los intereses conforme la tasa activa fijada por el Banco de la Nación Argentina desde el día 8/06/2023 (fecha en que se comenzó a debitar el préstamo mencionado anteriormente) hasta la fecha de la presente, lo que asciende a la suma de Pesos Ciento Noventa y Dos Mil Quinientos Ochenta y Siete con 62/100 ctvos (\$192.587,62).

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y su cc. Ley Provincial N° I-0742-2010 de Defensa del Consumidor.-

Por ello,

DIRECTORA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Imponer sanción de multa de **Quinientos Mil (\$ 500.000)** a la firma **BANCO SUPERVIELLE S.A. CUIT 33-50000517-9**, con domicilio en calle Pringles esquina Rivadavia, ciudad de San Luis, Provincia de San Luis, y domicilio electrónico constituido en anmiranda@giajsanluis.gov.ar por infracción a los arts. 4 y 5 de la Ley N° 24.240, y su cc. Ley N° I-0742-2010 de Defensa del Consumidor.-

ARTICULO 2°.- La multa impuesta precedentemente deberá abonarse y acreditarse su pago dentro del plazo de CINCO (5) días hábiles, en efectivo, en la Cuenta Corriente N° 4780112978 A-TGP-Defensa del Consumidor, a nombre de GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS, CUIT: 30673377544, habilitada en el Banco de la Nación Argentina, en el horario de 8:00 a 13:00 hs ó por transferencia bancaria al CBU N° [REDACTED]. Debiendo acreditar dicho pago en el expediente que tramita por ante esta Dirección Provincial de Comercio y Defensa del Consumidor, a través del envío del comprobante correspondiente por los correos electrónicos habilitados.

ARTICULO 3°.- La firma sumariada deberá publicar la parte dispositiva de la presente, a su costa, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, modificada por la Ley N° 26.361 y en el artículo N° 22 de la Ley N° I-0742-2010 de Defensa del Consumidor.-

ARTICULO 4° Hacer saber a la empresa sancionada que el incumplimiento del pago de la suma establecida con sus accesorios, hará exigible su cobro mediante Ejecución

Fiscal, siendo título suficiente para la ejecución por vía de apremio, el testimonio de la presente disposición condenatoria firme, expedida por la Autoridad de Aplicación.-

ARTICULO 5°.- Aplicar sanción de Daño Directo a la firma **BANCO SUPERVIELLE S.A.** [REDACTED] por la suma de Pesos Ciento Noventa y Dos Mil Quinientos Ochenta y Siete con 62/100 ctvos (\$192.587,62), a favor de la reclamante, Sr. [REDACTED] [REDACTED] conforme lo establecido por el artículo 40 bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor. El mismo deberá hacerse efectivo en la Audiencia que se fijara al efecto por esta Autoridad.-

ARTICULO 6°.- Notifíquese a la firma sumariada y a la denunciante.-

ARTICULO 7°.- Regístrese, Comuníquese y Archívese.-