



"2024 - 40 años del Tratado de Paz y Amistad entre Argentina y Chile"

Viedma, 04 de abril de 2024

VISTO el Trámite Electrónico N° 1013/24 del Registro de esta Defensoría caratulado "... c. **BANCO PATAGONIA SA. s/ RECLAMO DEVOLUCIÓN SURA SEGUROS**" y ;

CONSIDERANDO:

I

Que las actuaciones se inician en virtud del reclamo presentado por el Sr. ...en relación a cobros vía de débitos automáticos de primas por seguros de la empresa SURA aplicados en sus dos cajas de ahorro en pesos existentes en la entidad financiera Banco Patagonia SA., por cuantos dichos débitos y seguros nunca han sido previamente propuestos, aceptados ni contratados por el citado.

Que del relato y documental obrante a fs. 2 a 5 se constata que el objeto del reclamo radica en la devolución de los importes indebidamente descontados de sus cajas de ahorro. Asimismo, se corrobora la suscripción de su parte de dos notas pre impresas por la entidad de fechas 3 de marzo ppdo., por las cuales se requiere la "reversión" de las operaciones de débito en ambas cuenta por los períodos diciembre de 2023 a marzo del corriente y por los montos de \$ 2.500 a \$ 4.500 mensuales. De igual manera, obra nota pre-impresa de fecha posterior (21.3.24) titulada "Débito automático - Carta de desistimiento" por la cual se solicita dejar sin efecto "el compromiso suscripto oportunamente con ese Banco... correspondiente a los servicios.. SURA... Códigos N° 15004690923 y N° 4362067..."

II

Que la ley de Seguros N° 17.418 establece que "el contrato de seguro es consensual", que los derechos y obligaciones de las partes empiezan desde su celebración y que el mismo, en principio debe "probarse por escrito" (arts. 4º y 11º).

Por su parte, la ley de Defensa del Usuario y Consumidor N° 24.240 norma que 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", debiendo "abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones intimidatorias". Asimismo, se dispone que en los contratos de adhesión la autoridad de aplicación vigilará que

"2024 - 40 años del Tratado de Paz y Amistad entre Argentina y Chile"

éstos no contengan cláusulas abusivas o reñidas con el principio de buena fe contractual. Finalmente, establece que 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 debe ser indemnizada en calidad de "daño directo" y como consecuencia de la acción u omisión del prestador de servicios, debiendo los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijar las indemnizaciones para reparar los eventuales daños materiales sufridos por el consumidor (conf. arts. 4º, 8º bis, 38º y 40º bis).

Que conforme los prescriben los arts. 9º, 10º y 11º de la Ley 2.756, es función del Defensor del Pueblo "la supervisión del funcionamiento de la administración pública provincial y de los organismos prestadores de servicios públicos... analizando las fallas, dificultades y obstáculos que impidan o entorpezcan la cabal satisfacción de los derechos e intereses de los usuarios y administrados", pudiendo "requerir de las dependencias de la administración pública provincial las informaciones y colaboraciones que juzgue necesarias", debiendo resolver "sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondieren". Asimismo, sus arts. 16º y 22º, establecen que "El Defensor del Pueblo podrá rechazar la denuncia o queja en los siguientes casos:... c) Cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial. Si iniciada la actuación del Defensor, se interpusiera por personas interesadas recurso administrativo o acción judicial, el Defensor del Pueblo suspenderá su intervención" y que "cuando el Defensor del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de hechos presumiblemente delictivos de acción pública, deberá comunicarlo al Juez competente". Finalmente, su art. 13º determina que las actuaciones de la Defensoría se rigen por los principios de informalismo y sumariedad, entre otros.

III

Que el reclamo bajo análisis tiene por objeto lograr la devolución integral de las sumas indebidamente debitadas en las cuentas del usuario bajo la premisa de inexistencia de celebración de contrato alguno de seguros con la entidad. Sin embargo, la finalidad de las notas suscriptas y suministradas por personal del banco contrarían y limitan no sólo su responsabilidad sino también los períodos de devolución de los importes gestionados, suceso que demostraría una eventual práctica fraudulenta y abusiva contraria a los principios de buena fe contractual.

Que en principio esta conducta y actitud exteriorizada por la entidad bancaria resulta pasible de reproche administrativo por cuanto, no sólo se omite dar una respuesta oportuna, cabal y pertinente al requerimiento realizado por el usuario, sino que también se intenta regularizar una situación de anomalía contractual, al tratar de validarse la existencia de un acuerdo aparente.

Por ello;

"2024 - 40 años del Tratado de Paz y Amistad entre Argentina y Chile"

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

ARTICULO 1º: RECOMENDAR al jefe del Sector Público del Banco Patagonia SA., a cargo del Sr. Nicolás Zaia:

1. La adopción de las medidas administrativas y financieras tendientes a reintegrar al usuario - dentro del plazo de 30 días- la totalidad de los importes indebidamente debitados en concepto de primas por acuerdos de seguros SURA, absteniéndose de continuar utilizando dicha modalidad de contratación.

2. La adopción de medidas tendientes a evitar la obtención y suscripción de documentos, notas y/o formularios sin el previo, claro y detallado asesoramiento a los usuarios en cuanto a sus alcances y consecuencias tanto económicas como legales, a fin de evitar eventuales conflictos como el aquí denunciado.

ARTICULO 2º: Para el caso de incumplimiento de lo resuelto en el punto anterior, ordenar la remisión de los antecedentes a la Dirección provincial de la Defensa del Consumidor a fin de su toma de conocimiento y efectos que correspondan, con el objeto de garantizar el resguardo y justo reconocimiento de los derechos comprometidos del usuario.

ARTICULO 3º: Regístrese, notifíquese, cumplido, archívese.

Firmado digitalmente por:

LARREGUY
Álvaro

Defensor Adjunto
Defensoría del Pueblo de Río Negro