



CORRESPONDE A EXPEDIENTE N° 1507-311-G-2021

ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

-----En la ciudad de San Miguel de Tucumán, a los 19 días del mes de Abril de 2020, siendo las 10:20 hs se da inicio a la audiencia virtual de conciliación, a través de la aplicación Whatsapp, a la que se conectan:-----

-----El denunciante: Sr. PAULO IGNACIO GONZALEZ DNI N° 11.693.360, lo hace ratificando denuncia y domicilio, con el patrocinio letrado del Dr. Gustavo Atím Antoni, Mp n° 8573, mediante el N° de contacto 3813 25-8553.-----

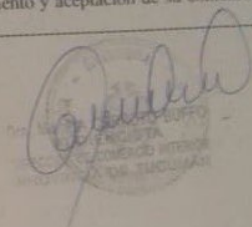
-----Por la denunciada: BANCO MACRO SA, invocando procuración de urgencia, intimándose en este acto a acreditar personería en el perentorio e improrrogable plazo de 5 días hábiles, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado, el Dr. Jorge Ezequiel Molina, Mp N° 6707, constituyendo domicilio en calle 24 de Septiembre 719, 6 piso de esta ciudad; conectándose mediante el número de celular N° 3815 74-1057.-----

-----Abierto el acto por el funcionario de esta Dirección de Comercio Interior, el/la cual se conecta mediante el número de contacto N° 3813377471, en los términos del Art. 13 de la ley Provincial N° 8.365 de Procedimiento para la Defensa de los Derechos y Garantías de los Consumidores y usuarios, y de la RESOLUCION N°1431-311-DCI-20, habiendo sido las partes presente previamente informada del procedimiento administrativo, toma la palabra al Dra. Sánchez manifiesta que ya fue presentado el poder por mesa de entrada de este organismo dentro del plazo solicitado en audiencia anterior, toma la palabra el Dr. Molina de la documentación acompañada por el denunciante, en especial de la denuncia policial obrante en autos, surge que el cliente comprometió sus datos, claves secretas e información confidencial e intransferible, sobre su tarjeta de debito vinculada a su caja ahorro, posibilitando así que terceros defraudadores se hicieran de fondos mediante un préstamo personal tomado a su nombre. En razón a ello su mandante replica en este acto la resolución al reclamo n° 5234976 efectuado por el Sr. González: Los sistemas informáticos del banco no fueron vulnerados. Recuerda que la custodia y uso de las tarjetas, token, usuario y clave son de exclusiva responsabilidad de su titular. Tipear personalmente la dirección web www.bancomacro.com.ar. Evitar ingresar a través de buscadores, o páginas derivadas. Verificar que luego de ingresar el usuario, (figura personalizada), antes de ingresar la contraseña. No brindar información confidencial o bancaria a ninguna persona, entidad o plataforma de terceros o al momento de ingresar al sitio web. El banco nunca contactara para pedir claves o datos personales de ningún tipo, por ningún medio, incluyendo redes sociales o a través de un Email. No trabajan con intermediarios, y nunca te fíes con aquellos que quieran ayudarte con la utilización de canales electrónicos o cajeros automáticos. O te indiquen que cambiar o modificar de claves desbloquea productos o mejora los servicios. Por ultimo resultando evidente que su mandante no infringió normativa alguna a la ley 24.240, solicita el sobreseimiento y el archivo de las presentes actuaciones. Toma la palabra el Sr. González quien ratifica la denuncia en todos sus términos solicitado se continúe con el trámite

de ley y se apliquen la sanciones que por ley correspondan. Con independencia de los términos de la estafa y la vulneración o no de los sistema de seguridad del Banco, entiende que si se produjo una negligencia o falta de cuidado al momento de otorgar un crédito bancario de casi \$250.000 y de manera digital, a una persona jubilada mayor de 60 años y que por nivel de sus ingresos difícilmente pueda hacer frente a un crédito que compromete mensualmente casi la mitad de su jubilación. Solicita un plazo de 5 hábiles contados a partir de la presente acta a los fines de adjuntar documentación que respaldan sus dichos. En definitiva son las características particulares del otorgamiento del crédito lo que llevan a afirmar la negligencia del otorgamiento y la violación a la ley 24.240.-----

----- **Oído lo cual se dispone:** el pase a, **Asesoría Letrada**, a los efectos de continuar con el trámite de ley (conforme Artículo 13, segundo párrafo, Decreto Reglamentario N°106/7 (SESC) de la Ley Provincial N°8.365, **RESOLUCION N° N°1431-311-DCI-20.**-----

----- No siendo para más y siendo las 10.55 hs., se da por concluido este acto, firmando el funcionario interviniente, previa íntegra lectura de lo establecido en el presente documento y aceptación de su contenido por los participantes de ésta audiencia de conciliación.-----

The block contains a handwritten signature in dark ink over a circular official stamp. The stamp is from the 'Asesoría Letrada' and includes the text 'SECRETARÍA DE ECONOMÍA INTERIOR' and 'GOBIERNO DE BUENOS AIRES'.

San Miguel de Tucumán, 26 de Abril de 2021.

Sr. Director de Comercio del Interior.

S. / D:

Ref. Expte.: 1507-311-G-2021.-

De mi mayor consideración:

Gustavo S. Atim Antoni, ejerciendo representación de urgencia del Sr. Paulo Ignacio González, argentino, mayor de edad, DNI 11.693.360, jubilado, ante Ud. me presento y respetuosamente digo:

1) OBJETO.

Que vengo en tiempo y forma a realizar una ampliación de la denuncia formulada oportunamente por el denunciante, contra la denunciada Banco Macro S.A.

Pido se tenga presente y se aplique la multa por existir afectación de la normativa consumeril prevista en la ley 24.240.

2) HECHOS.

Efectivamente, como expresé en la denuncia formulada, tanto la esposa del denunciante, Estela Del Valle Gutiérrez como el Sr. González, han sido víctimas de una estafa. A través de comunicaciones telefónicas, se extrajeron sus claves bancarias,

GUSTAVO S. ATIM ANTONI
ABOGADO
M.P. 8578 - M.F. 121 - F° 658

Token y datos de seguridad. Con esa información, los estafadores realizaron diversas operaciones bancarias, entre ellas la solicitud de un crédito, concedido por la empresa denunciada.

Ante ello, en fecha 22/02/2021, solicitaron vía telefónica a Banco Macro S.A. el bloqueo preventivo de movimientos en las cuentas de su titularidad.

Posteriormente, el 23/02/2021 firmaron una solicitud de bloqueo preventivo de movimientos en cuentas. Sin embargo, a pesar del mencionado reclamo, se continuaron realizando con sus cuentas, diversas operaciones que desconocías y siguen desconociendo, entre ellas especialmente la solicitud, vía internet, - y posterior concesión por parte de Banco Macro S.A.- de un crédito de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000), pagadero en cuotas de aproximadamente dieciocho mil pesos (\$18.000) mensuales.

Cuando comunicamos la toma del crédito a Banco Macro, se le manifestó al denunciante que los sistemas de seguridad del Banco no fueron vulnerados, por lo que Banco Macro no se responsabiliza por los daños generados en virtud del crédito concedido a los estafadores.

Sin embargo, en verdad existe una actitud negligente por parte de Banco Macro S.A, toda vez que:

a) No se tomaron los recaudos necesarios para asegurarse la identidad de quien solicitó el crédito. Muchas más aún si tiene presente que quien supuestamente lo peticionaba, era un jubilado que casi no hace uso de los sistemas informáticos. Éste aspecto es determinante. No puede soslayarse que además de la edad del Sr.

González, no tiene conocimiento del manejo de herramientas informáticas de servicios financieros y no cuenta con instrucción suficiente para hacerlo. Además, vive en el interior de la provincia de Tucumán, en un lugar donde la conectividad es pésima. Cuando menos, por las condiciones personales del denunciante que debían ser conocidas por la entidad financiera, se debió haber tomado los recaudos suficientes previo al otorgamiento del crédito, por tratarse de una operación sospechosa.

b) En consonancia con ello, además destaco que la entidad bancaria no realizó un análisis crediticio mínimo, ya que la pensión jubilatoria del denunciante no supera los cuarenta mil pesos (\$40.000). Con lo cual, no cuenta con la capacidad económica suficiente para hacer frente a un crédito de la envergadura como el que fue tomado, que compromete casi el 50% de sus ingresos, conforme se desprende del comprobante bancario que se adjunta.

Allí se evidencia el monto del préstamo que le fue concedido, así como los ingresos que le corresponden por su pensión. Éste dato también es conocido por el banco, ya que en dicha entidad ANSES deposita la Jubilación del Sr. Gonzalez. Pido se tenga presente.

c) Por último, nunca fue informado de la concesión del mencionado crédito, no se lo llamó para ver si efectivamente era él quien lo peticionaba ni para informarme sobre el crédito en cuestión. Por lo que en definitiva, se produjo la afectación del art. 36 de la ley 24.240.

Por lo expuesto, se evidencia entonces una conducta negligente en el otorgamiento del crédito, siendo imputable la misma y sus consecuencias, al banco concedente. Pido se tenga presente.

3) DOCUMENTAL.

Adjunto comprobante de cuentas bancarias y capturas de pantalla de llamadas al nro. telefónico del Banco en fecha 22/02/21.

4) DERECHO.

Invoco en apoyatura de la denuncia el art. 36 de la ley 24.240 y especialmente jurisprudencia aplicable al caso. En tal sentido, debe tenerse presente una situación idéntica a la planteada en los presentes autos, que fue resuelta con sentencia cautelar de fecha 13/03/2021 a favor del consumidor, dictada por la CNCom., Sala F "Gabrielich Silvia Eliana c/ Banco Santander Río S.A s/ Medida Precautoria". Expte. 1191/21. Pido se tenga presente.

De igual manera se resolvió en autos M.AM C/ Banco de la Provincia de Bs. As. s/ Daños Perj. Incump. Contractual (Exc. Estado)". Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial Mar del Plata. Causa n°171589.

5) PETITORIO.

Por lo expuesto, respetuosamente pido:

- 1) Se agregue y tenga presente la presente ampliación del descargo; y
- 2) Se haga lugar a la denuncia presentada.

Sin otro particular, saludo a Ud. Atte.

GUSTAVO S. ATIMANTONI
ABOGADO

M.P. 8573 - M.F. T° 121 - F° 658

San Miguel de Tucumán, 28 de Abril de 2021.

Sr. Director de Comercio Interior.

S _____ D

REF. EXPTE: 1507/311-G-2021

De mi mayor consideración:

Pulo Ignacio González, de las condiciones personales que constan en autos, ante Ud. me presento y respetuosamente digo:

OBJETO.

a) Que por el presente, vengo a acreditar la representación invocada por mi letrado Dr. Gustavo Sisto Atim Antoni y a ratificar los dichos vertidos por él, en la ampliación de la denuncia presentada en fecha 27/04/2021.

b) Por otra parte, cabe tener en cuenta que según se desprende el art. 379 del CCyCN, "La ratificación suple el defecto de representación. Luego de la ratificación la actuación se da por autorizada, con efecto retroactivo al día del acto (...)".

c) Consecuentemente, pido que se tenga por acreditada mi representación y ratificados los dichos vertidos por mi representante en la audiencia de fecha 13/04/2021.

PETITORIO.

A patir de lo expuesto a. Ud. respetuosamente pido:

GUSTAVO S. ATIM ANTONI
ABOGADO

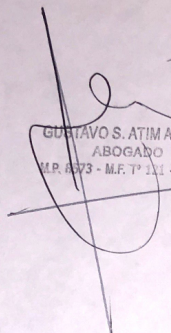
M.P. 6373 - M.F. Tº 121 - Fº 658

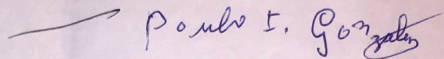
2021

el Sr.
n de
rando
ara el
caja

Se tenga por acreditada mi representación y ratificados los dichos vertidos por mi representante en la ampliación de la denuncia presentada en fecha 27/04/2021.

Sin otro particular,
saludo a Ud. Atte.


GUSTAVO S. ATIM ANTONI
ABOGADO
M.P. 8373 - M.F. T° 111 - F° 658


Paulo E. Gonzalez