

Todo por un peso: un banco cobraba un seguro sin consultar a sus clientes y tuvo que devolverles la plata

19/11/2022



Muchos consumidores somos engañados, estafados o simplemente desilusionados. En *iProteste! Guía práctica y testimonial para que nos dejen de tomar por tontos*, recopilo varios casos reales, para que aprendamos en qué momento y cómo reclamar. En esta cuarta entrega, cómo un banco se abusó de la confianza de sus clientes y cómo un reclamo colectivo puede dar sus frutos.

¿Cómo podemos llamar a **quien se queda con dinero que no le pertenece**? Chorro, ladrón, cuatrero, son tres posibilidades. Bandido, chorizo, cleptómano, también pueden aceptarse. Sin embargo, en este caso los podríamos llamar también: banqueros.

En esta nota los veremos en acción. **¿Cómo hizo el Banco de la Provincia de Buenos Aires para quedarse con \$17.789.273** (dos

mil millones de pesos al día de hoy) **de sus clientes sin que nadie se diera cuenta?**

La respuesta es: en silencio. **Abusando de la confianza de sus clientes.** Y apostando a que su impunidad estaba asegurada por la debilidad estructural de sus víctimas y a la **falta de incentivos e información para reclamar.**

La mecánica fue sutil y efectiva. **Es más fácil sacarle de a 1 peso a miles de usuarios que 17 millones a un pez grande.** Los banqueros le fueron sacando plata de a cuentagotas a 1.908.238 usuarios, a la totalidad de sus clientes. A los grandes y a los chiquitos. Y a todos por igual. Si de algo no se podrá acusar es de discriminación.

El Modus Operandi

La excusa fue un seguro por robo en cajeros automáticos. **Todos los meses, durante dos años** (entre abril de 2001 hasta el mismo mes del 2003), **el Banco Provincia le descontó 1 peso a todos los que tenían una caja de ahorro o cuenta corriente asociada a una tarjeta de débito.** El detalle, no menor, es que **nadie había pedido ese servicio.**

Era difícil que el usuario se diera cuenta de la maniobra. En cada comprobante del cajero, el banco había agregado una leyenda que decía: **“Si Usted tiene Bapro Electrón ya cuenta con un seguro de robo en cajero por sólo 1 peso”.** Lo correcto en un caso como éste hubiese sido dejarle elegir al cliente.

Ese cargo también figuraba en el resumen de pago de la tarjeta. Pero 1 peso en esa cuenta suele pasar desapercibido. Además: **¿quién va a hacer un reclamo por 1 peso?** Por esa suma nadie mueve un pelo. Esa lógica es la que hizo a la trampa tan efectiva.

Como máximo hacemos un acalorado reclamo telefónico. Una decidida y firme protesta ante una eventual “Yanina”, la

operadora en el call center. Y hasta nos podemos enojar mucho con esa chica por un rato, para terminar la queja con las manos vacías y reconociéndole que “ella no tiene la culpa”. Nada de eso sirve.

Se necesita mucho más para que un banco devuelva 17 millones de pesos. Ellos saben que los costos de iniciar un reclamo individual pueden resultar muy altos en comparación con los beneficios. Y confían en la falta de información sobre cómo reclamar y **la falta de incentivos para seguir un reclamo a fondo les garantiza dinero fácil.**

El camino para reclamar en este preciso tipo de casos es iniciar un **“proceso colectivo”**. Es así, como por esta vía, **muchos damnificados por poca plata pueden acceder a la Justicia en un reclamo que beneficie a todos.**

Este caso el juicio por el **cobro indebido de un seguro bancario** se caratuló **“Unión de Usuarios y Consumidores C/ (contra) Banco Provincia de Buenos Aires s/ (sobre) Sumarísimo”**. Es decir, que desde el principio se ve claro que el responsable de iniciar y tramitar la causa es la Asociación de Consumidores. Pero los beneficiados serán todos los usuarios.



Los argumentos del banco

Según el banco, el seguro fue **“una respuesta a la demanda de los clientes debido al constante crecimiento de los delitos en lo que se utilizaba la modalidad de robo por asalto en los cajeros automáticos”**. Y que **la adhesión automática era sólo la forma que encontraron para “ahorrarles a los clientes las incomodidades que demandan los trámites de adhesión formal”**.

La Justicia no interpretó su conducta de esa forma. La prueba más acabada de esto es que **la Fiscal General le pidió a la**

Cámara que se abra una causa penal al banco por defraudación, y no precisamente por haber sido tan buenos como dicen. Pero eso lo veremos más adelante.

En esta instancia, el juez rechazó todos esos argumentos del banco. **Según el fallo, la inquietud por la inseguridad “no necesariamente debió ser compartida por todos los usuarios”.** Es decir, suponiendo que hubiese existido un grupo de usuarios conformes con el seguro está mal que el banco le cobre un ese cargo también al resto.

Respecto a ese mencionado clamor por más seguridad por parte de los clientes del banco, no se encuentran pruebas en el expediente. La pericia contable concluye que **no hubo solicitudes de contratación de seguros antes o en forma contemporánea a la implementación del sistema de cobro automático.**

Por otra parte, el juez argumenta que el seguro es un contrato que no fue hecho como se debía. Primero porque los cargos se debilitaban en forma automática, pero además, porque **la decisión de adquirir un seguro, tiene que ser resultado de la voluntad “real, consciente e informada” del usuario.**

La sentencia

El juez de primera instancia falló que el débito mensual por el cobro del seguro era “incausado e ilegítimo” y **le ordenó al Banco Provincia a devolverle la plata a los usuarios por el mismo medio que se la habían sacado,** dentro del plazo de 10 días. Es decir a través de una acreditación en la caja de ahorro o cuenta corriente sin otro trámite.

La verdad es que era un caso muy fácil de resolver. Los hechos estaban muy claros y el derecho también. Podríamos decir que planteada la demanda, hasta Marley hubiese escrito la sentencia en media hora.

La ley prohíbe a las empresas este tipo de manejos en forma tajante. “Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier medio, sobre una **cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito**, que obligue al consumidor a manifestarle por la negativa para que dicho cargo no se efectivice”, dice el artículo 35 de la Ley de Defensa al Consumidor.

A pesar de tanta claridad el Banco apeló la sentencia. Durante ese trámite intervino la Fiscal General quien fue muy dura en su dictamen. Según la fiscal, el banco nunca debería haber cobrado un seguro porque la entidad es la única responsable de los daños que sufran los consumidores cuando están usando la tarjeta. Es decir, es que si se necesitaba un seguro, era el banco el que lo tenía que pagar.

Según este punto de vista, el banco emisor debe responder por el riesgo que crea cuando le da al usuario una tarjeta. En definitiva, el banco pone la tarjeta de débito en circulación para hacer su negocio. Para ahorrarse gastos corrientes (empleados, instalaciones, etc) y cobrar las comisiones por compra en los comercios adheridos. Y por eso es responsable.

Según su punto de vista **el banco siempre debe responder por los robos, haya o no seguro**. Y agregó, para que quede claro en qué vereda se paraba, que **el negocio “no beneficia a los consumidores como se alega sino al banco y su compañía de seguros vinculada”**. Lapidario.

La sala C de la Cámara de Apelaciones en lo Comercial ratificó el fallo y la Corte Suprema de Justicia lo confirmó en 2005. El expediente fue remitido a la justicia penal tal como pidió la fiscalía. **El banco tuvo que devolver los 2000 millones de pesos que es la deuda actualizada**.

El Banco tuvo que acreditar lo indebidamente cobrado en las mismas cuentas de donde fue debitado. Sin embargo, los

clientes que cerraron las cuentas, que cambiaron de banco o los que murieron nunca van a recuperar su dinero. Diecinueve años después no sabemos si a pesar de la sentencia en contra el Banco perdió, ganó plata o salió hecho.



El Banco de la provincia de Buenos Aires tuvo que devolver los 2000 millones de pesos que es la deuda actualizada. (Foto: Banco de la Provincia de Buenos Aires).

Algo más sobre seguros

Quedó fuera de la sentencia otra parte del negocio que no fue parte del planteo de la demanda. Pero que no por eso es menos irregular. Es que los jueces sólo pueden fallar acerca de los conflictos que plantean las partes. Sin embargo, la Fiscal General llama la atención sobre otra maniobra irregular.

El banco contrató para esta póliza por robo a Provincia Seguros, una empresa propiedad del mismo banco. De acuerdo a la visión de la Fiscal hay una **“colisión de intereses” en la contratación por parte del BAPRO de su propia compañía de seguros.**

La Fiscal llama la atención sobre otra trampa. Esa vinculación familiar entre empresas conduce a que **el beneficiario del seguro muchas veces no sepa que está cubierto por una póliza.** La consecuencia de eso es que **si el beneficiario muere, sus herederos no reclaman la póliza.** Y ahí está el truco: ese es dinero que nadie cobra, **es plata que se ahorran las compañías de seguros.**

El truco es tan efectivo que ya está globalizado. En España luego de comprobar que muchos beneficiarios no sabían que contaban con un seguro de vida vigente a su favor, se propuso la creación de un Registro Único de Seguros de Vida.

Fuente: TN