

LOS ABUSOS DE LOS BANCOS (REPORTAJE) revista "Actualidad" N°157
Mar. 1999

ACTUALIDAD EN SUPERMERCADOS: Con el título "Bancos, crecen las quejas de clientes", el diario "La Nación" publicó un interesante artículo, en el que usted respondía algunas cuestiones. Ahora, más ampliamente, quisiéramos saber cuál es el fundamento de esas quejas.

NYDIA ZINGMAN DE DOMINGUEZ: Principalmente, los clientes de los bancos se quejan del trato que reciben. Un hecho repetido es la negativa sistemática del banco a entregarle a su cliente una copia de algún servicio que este contrata con la institución, antes de producirse la firma del mismo -y aún ¡Después!-, haciendo caso omiso del derecho que le asiste a aquel, sobre todo cuando en algunos casos hay cláusulas inentendibles, que remiten a legislaciones que quienes contratan no conocen. Otra queja frecuente tiene origen en los intereses que aplican los bancos en las tarjetas de crédito, y sobre los gastos que, sin ser efectuados, muchas veces aparecen incorporados en los resúmenes mensuales.

También existen casos de usuarios a los que el banco les ha cortado intempestivamente los servicios de su tarjeta, sin aviso previo ni fundamento alguno. Y de esto, hubo casos de personas que, encontrándose de viaje en Europa, al momento de efectuar una compra (o una inversión) les informaron que su tarjeta internacional "no estaba activa". Obviamente, esto dio lugar a juicios que resarcieron a los damnificados.

A.S.: Otro de los temas es el de las cajas de seguridad, ¿no es cierto?

N.Z. de D.: Sí. Y como dije en oportunidad del artículo publicado por el diario "La Nación", al que usted hizo referencia, el tema es el de la publicidad, a la que yo llamo "seductora" y no informativa.

Cualquier usuario de estas debiera saber, en el momento del contrato, como cuida el banco su tesoro, como cuida las cajas de seguridad, de que seguridad dispone, que alarmas, si hay personal custodiando la institución los fines de semana y después del horario de atención al cliente, si piden documento de identidad cada vez que alguien ingresa al recinto de las cajas, pero, lamentablemente, nada de esto se informa.

A.S.: El suministro de esta información, ¿es una obligación del banco?

N.Z. de D.: No de esa manera por ahora. Pero debe quedar en claro que tanto en cajas de seguridad como en tarjetas crédito o en tantos otros servicios, la información que da el banco al cliente antes de que este haga la contratación respectiva, forma parte de su contrato, aunque no este firmado por las partes al momento de instrumentar su vínculo. Es decir, que toda la folletería, los informes y los carteles, para nuestra

legislación forman parte del contrato, y si el banco no cumple es un "incumplimiento contractual", que hasta puede llegar a ser considerado como una estafa.

A.S.: Al respecto, tenemos entendido que usted está trabajando en algo...

N.Z. de D.: Sí, yo preparé un proyecto que estoy por entregar al Congreso de la Nación, para que sea obligatoriedad de los bancos la explicación a los clientes de todas las condiciones de la contratación, y que además haya un plazo, como en las ventas a domicilio, para que el cliente pueda arrepentirse, previa entrega del contrato que firmó.

A.S.: En este momento usted está patrocinando algunas demandas ante la justicia. ¿Puede decirnos en qué están basadas, y cómo se llega a esa instancia para resolver un problema entre un banco y un usuario?

N.Z. de D.: No solo puedo contestarle la pregunta, sino que voy a agregar algo más, que es otra de las cosas que ocurre en los bancos, y es que estos, de repente, se "caen", como se dice vulgarmente. En el caso del Patricios o el Mayo -como en tantos otros anteriormente-, los ahorristas que no tenían plazos fijos, sino obligaciones negociables e inversiones en las mesas de dinero que funcionaban dentro de la institución con el aval del Banco Central, no recuperaron sus ahorros. Nosotros estamos patrocinando algunas demandas contra estos bancos, pero también estamos iniciando las mediaciones para demandar al BCRA porque este tiene obligación de controlar a los bancos -y de proteger a los usuarios-, y de no permitirle continuar operando en caso de que haya algo irregular. Como las auditorías no informaron que estos dos bancos se encontraban en las condiciones que estaban, los ahorristas siguieron invirtiendo, no retiraron su dinero y fueron damnificados.

A.S.: Vayamos al tema de los robos de cajas de seguridad, en los que usted está trabajando, ¿en qué instancia están?

N.Z. de D.: Lo que hemos hecho en primer término ha sido denunciar los bienes que la gente -los damnificados- tenían en SUS CAJAS DE SEGURIDAD. Luego, se envió un parte documento a los bancos donde sucedieron los robos -Mercantil, Crédito Argentino (actualmente Banco Francés), Boston, San Juan, Quilmes, entre otros-, y después se realizaron las mediaciones, que son obligatorias. En las mediaciones no hubo acuerdo, entonces iniciamos las demandas por el contenido de las cajas de seguridad, el lucro cesante y el daño moral, que es también lo que se reclama en los casos de los bancos Patricios y Mayo. En estos juicios, el banco debe controlar la prueba que ofrecemos, que en este caso es prueba de indicios ya que es imposible la plena prueba. Sobre la prueba de indicios hay jurisprudencia -que en el caso contra el Banco de Mendoza yo contribuí a fundarla-.

Como esta prueba es para convencer al juez de que no se está mintiendo, lo que aportamos son pruebas sobre la honestidad del actor, sobre el origen del dinero guardado en la caja y sobre la finalidad del mismo -o de las joyas, en su caso-. Este procedimiento también es similar para quienes tienen obligaciones negociables, como el caso de los bancos que mencioné.

A.S.: Dado que el robo de las cajas de seguridad del banco Crédito Argentino se produjo hace ya un tiempo bastante considerable, ¿a qué se debe que la justicia aún no se haya expedido?

N.Z. de D.: Porque en nuestro país los juicios son muy largos. Además, hay mucha prueba, y porque durante un año hemos tratado de negociar -los mismos damnificados quisieron esperar durante las mediaciones- para ver si había alguna posibilidad de evitar el juicio. Un juicio, obviamente, es un desgaste y una demora en el cobro (que al final tiene su recompensa), pero como la posición de los bancos -inentendible por otra parte, pues si hubieran negociado hubieran mantenido la clientela- fueron inflexibles, entonces se iniciaron los juicios. Pero, insisto, los juicios son lentos, y cuando se inician hay que pensar que estos van a llevar, por lo menos, dos años. Al iniciarse el juicio, las sumas que se reclaman son muy superiores a las de un eventual arreglo en etapa de mediación. Durante el juicio pueden haber conciliaciones antes de la finalización del mismo.

A.S.: En el caso de tarjetas de crédito, ¿hay también jurisprudencia? ¿qué lleva a los usuarios a demandar al banco, y cuál es el procedimiento que se sigue?

N.Z. de D.: Tanto en cajas de seguridad como en tarjetas de crédito hay una jurisprudencia sentada que protege al consumidor damnificado. En tarjetas de crédito es más copiosa, porque hace más tiempo que se viene planteando.

Como dije anteriormente, en el tema de tarjetas de crédito los juicios son por el cobro de intereses usurarios, por retribución de gastos no efectuados y por el corte de tarjetas en forma intempestiva.

El procedimiento, es el de intimar al banco a retractarse sobre la aplicación usuraria de intereses, por ejemplo, o el daño que haya causado por un actuar abusivo y/o negligente. Además, en el caso que corresponda, también se inicia un juicio de daños y perjuicios.

A.S.: ¿Cuál es el consejo que usted puede darle a los lectores de nuestra revista, en lo que respecta a estos temas que están ocurriendo con los bancos?

N.Z. de D.: En primer lugar, no firmar contratos sin asesoramiento previo, y ante el menor inconveniente, en vez de dirigirse al banco infructuosamente, recurrir al letrado de confianza.

El tema de los bancos Patricios, Mayo y otros son muy interesantes, ya que los que viene van a ser años duros, y es posible que pueda haber más bancos en las mismas condiciones. Con esto me refiero a que cuando se invierta en obligaciones negociables, en el mismo título tiene que figurar las condiciones de la inversión. Hay que exigir las condiciones de la inversión, y que éstas estén en el reverso del documento que se entrega y no por separado.

Por otra parte, siempre es mejor tener un asesoramiento jurídico preventivo en las inversiones que se realizaran. En el tema de las cajas de seguridad, hay que revisar los contratos y preguntar cuáles son los medios con los que se las cuidan, además de tratar de obtener algo escrito por el gerente del banco sobre la información brindada. En la caja de seguridad, en la cual se ha decidido dejar valores y joyas durante un tiempo prolongado y predeterminado -por ejemplo en época de vacaciones-, es aconsejable labrar un acta notarial que describa el contenido de la misma, la cual será una prueba importantísima en caso de robo o hurto de lo allí depositado.

Otra alternativa es concurrir al banco con un escribano, a efectos de dejar constancia de lo que se le informa al cliente. Insisto, nadie debe dejarse seducir por comentarios o por publicidades engañosas.

- publicado en revista "Actualidad" N°157 Mar. 1999