



VISTO:

El trámite n° **12269/22**, iniciado por la señora
quien denuncia la pretensión de pago de una cuota abonada ante la empresa Garbarino S.A.
(Garbarino), por parte de la empresa Paktar Servicios S.A. (Paktar).

Y CONSIDERANDO QUE:

A fs. 1/6 obra la queja y documentación presentada por la señora ante esta Defensoría del Pueblo, en la cual manifestó haber adquirido ante la empresa Garbarino un termotanque eléctrico a abonar en 15 cuotas, las cuales se debitaban automáticamente de su cuenta sueldo del Banco de la Ciudad de Buenos Aires. Refirió que en el mes de julio de 2021, desde la empresa Paktar la contactaron informando que atento la quiebra del proveedor interviniente, ellos percibirían el pago de las cuotas restantes. Sin embargo, pese a abonar la totalidad de las mismas exigieron nuevamente el pago de la cuota n° 8, y por tal motivo rechazarían entregar la constancia de libre deuda.

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitieron oficios a las empresas Garbarino S.A. y su reiteratorio (fs. 7/12); y Paktar Servicios S.A., y su reiteratorio (fs. 13/18), a fin de ponerlas en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite y por los cuales se solicitó brindar el informe que el caso amerita. Sin embargo, al momento del dictado de la presente, ambas empresas no emitieron informe o respuesta alguna.

Así las cosas, ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión de la reclamante, debido a la falta de respuesta de las requeridas empresas, corresponde dar por finalizadas las gestiones oficiosas realizadas por esta Defensoría del Pueblo y, en consecuencia, encauzar el conflicto a través de los mecanismos formales que la ley prevé para la protección de los/as usuarios/as y consumidores/as ante la Autoridad de



Aplicación correspondiente, toda vez que se trata de un conflicto enmarcado en una relación de consumo. Sin perjuicio de lo cual, se estima pertinente hacer algunas consideraciones respecto al caso de marras.

Como es sabido, los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as son derechos fundamentales, toda vez que han sido expresamente reconocidos en la Constitución Nacional, cuyo art. 42 reza: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la **protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno...**”*. Con idéntico sentido tuitivo la Constitución local prescribe: *“La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. **Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas...**”* (art. 46) (lo resaltado es propio).

La filosofía que guía y da sustento a toda la normativa constitucional y legal de defensa al consumidor es de carácter protectorio, pues la finalidad perseguida es otorgarle a los/as consumidores/as -como parte débil de la relación- una especial protección legal para fortalecer su posición -de natural desigualdad estructural- frente a los/as proveedores/as de bienes y servicios, y equilibrar las relaciones de consumo; como así también, buscar la reparación integral de los daños que podrían haberse causado por la conducta de los/as prestadores/as.

Es desde tal perspectiva tuitiva que corresponde analizar el caso de marras a la luz de las disposiciones que emergen de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional n° 24.240^[1] y sus modificatorias-.



Como primera medida, habría un incumplimiento a lo dispuesto en el art. 4° del referido plexo normativo, atento la exigencia por parte de la empresa Paktar del pago de una cuota cancelada correctamente en fecha 05 de julio de 2021, conforme la documentación obrante a fs. 3/6 donde se observan, no sólo el resumen de cuenta y las constancias de pago correspondientes, por el valor de pesos cinco mil ochocientos cincuenta y siete con 19/100 (\$5.857,19), sino también un recibo de la empresa Garbarino de cuyo detalle se lee:

Cajero: Caja 14505
Cliente: DNI 16.557.694 - Marino, Laura Alcira (31811659)
Dirección: Gral. César Díaz 4631, Buenos Aires, Argentina
C.U.I.L.: 27165576948

***** DOCUMENTO NO VÁLIDO COMO FACTURA *****

Esto no es una factura o un recibo respaldatorio de su compra, sino una constancia del pago de su factura. Por favor, no realice ninguna compra contra este documento.

RECIBIMOS LA SUMA DE:

cinco mil ochocientos cincuenta y siete pesos con 19/100

EN CONCEPTO DE:

| Comprobantes | Cupón | Cuota | Fec. Vto. | Importe | Punitivos | Valor Pesos |
|-------------------------|----------|-------|------------|------------|-----------|-------------|
| Compra | 17236221 | 8/15 | 2021-07-05 | \$ 5693.67 | \$ 0.00 | \$ 5693.67 |
| Gasto de Seguro de Vida | 0 | 0/0 | 2021-07-05 | \$ 163.52 | \$ 0.00 | \$ 163.52 |

IMPORTE TOTAL: \$ 5.857,19

Consecuentemente, se observa de la documentación aportada que efectivamente el pago de la cuota n° 8 se concretó, empero la empresa Paktar desestimaría las constancias obrantes y retendría para sí el libre deuda requerido.

En este sentido, la práctica abusiva y arbitraria en la que incurriría la entidad Paktar, evidenciaría también un claro incumplimiento a lo dispuesto en el art. 8 bis de la LDC, por cuanto colocaría a la señora en una situación intimidatoria, mediante una atención y trato indecoroso, pretendiendo para sí el pago de una presunta deuda que no mantendría, por cuanto la cuota reclamada habría sido abonada en tiempo y forma. Ello así, vulneraría su derecho a la libertad de elección y a la protección de sus intereses económicos y

patrimoniales, en una conducta empresaria que podría resultar ventajosa y lesiva de preceptos constitucionales.

Motivo por el cual, sin perjuicio del resultado que pudieran tener las recomendaciones de esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, le asiste a la aquí reclamante el derecho a iniciar la denuncia pertinente ante la Autoridad Local de Aplicación, conforme el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos de los/as consumidores/as y de los/as usuarios/as, previsto en la Ley n° 757^[2] (según texto consolidado por Ley n° 6.588^[3]) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A los fines de acceder al mismo, deberá ingresar a la página de Internet <https://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>, donde se habilitó un canal de denuncia digital, bajo el dictado de la Disposición n° DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC^[4], mediante la cual se implementó el Sistema de Notificación Electrónica en Defensa del Consumidor (SNEDC).

No obstante esto último, se hizo saber a la señora que se encuentra en funcionamiento el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), creado a partir de la sanción de la Ley Nacional n° 26.993^[5] -y modificatorias- que establece el SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO. A efectos de acceder al COPREC, deberá ingresar su reclamo a través de la página de Internet <http://www.consumoprotegido.gob.ar>, donde se prevé la designación de un/a conciliador/a y la posterior fijación de fecha para la celebración de audiencia, la cual será celebrada a través de notificaciones electrónicas, conforme lo dispuesto por la Resolución n° 616/2020^[6] de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación.

Por último, se comunicó a la reclamante que no podría asentar la misma denuncia en simultáneo ya que debía optar por una u otra opción; es decir, si decidía formular su reclamo ante las Sedes Comunales no podría acceder a la instancia en el COPREC y viceversa.

POR TODO ELLO:



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E:

1) Recomendar a el/la presidente/a de la empresa Paktar Servicios S.A. a través de notificación electrónica al correo info@paktar.com.ar, arbitre los medios necesarios para proceder al cese de cualquier tipo de intimación de pago respecto de la presunta deuda generada sobre el pago de la cuota n° 8, abonada en su oportunidad ante la empresa Garbarino S.A. conforme documentación obrante a fs. 3/6 del presente trámite. A tal efecto, otorgue a nombre de la señora _____ el correspondiente libre deuda.

2) Recordar a el/la presidente/a de la empresa Paktar Servicios S.A. y de la empresa Garbarino S.A. el deber de dar efectivo cumplimiento a lo dispuesto por los arts. 13 y 32 de la Ley n° 3 (según texto consolidado Ley n° 6.588), que establecen la obligación de prestar colaboración, con carácter preferente, a esta Defensoría del Pueblo en sus investigaciones y responder los requerimientos que se le efectúen en el plazo fijado por este Órgano Constitucional.

3) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6.588) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires [\[7\]](#).

4) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 611

MRT/GG

COCyA/CEDCCU

abda/cocf

MIm/MAER/COMESA

NOTAS

1. [*^*](#) Ley Nacional nº 24.240 sancionada el día 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial nº 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.
2. [*^*](#) Ley nº 757 sancionada el día 4 de abril de 2002, y publicada en el Boletín Oficial nº 1432 de fecha 2 de mayo de 2002.
3. [*^*](#) Ley nº 6588 sancionada el 10 de noviembre de 2022, promulgada el 6 de diciembre de 2022 y publicada el 12 de diciembre de 2022.
4. [*^*](#) Disposición nº DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC, sancionada el día 24 de agosto de 2020, y publicada en el Boletín Oficial nº 5.992 de fecha 5 de noviembre de 2020.
5. [*^*](#) Ley Nacional nº 26.993, sancionada el día 17 de septiembre de 2014, promulgada con fecha 18 de septiembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial nº 32.972 del 19 de septiembre de 2014.
6. [*^*](#) Resolución nº 616/2020 SCI, publicada en el Boletín Oficial nº 34.529 de fecha 26 de noviembre de 2020.
7. [*^*](#) Ley nº 3, art. 36: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud"