

ESTE TEXTO NO TIENE VALOR LEGAL

O.P. Nº 100081384

R. S/C Nº 100009870

SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR - Nº 00004575. ESTABLECE QUE LOS COMERCIOS Y EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS DE COBRANZAS EXTRA BANCARIA , NO PODRAN EN NINGUN CASO, IMPONER O PRETENDER EL COBRO COBRO DE PLUS, EXTRA, COMISION O CARGO

SALTA, 09 de Octubre de 2020

RESOLUCIÓN Nº 00004575

SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

VISTO el cobro de cargos, plus, adicionales, por la prestación de servicios de cobranza extra bancaria y/o de recaudaciones por cuenta de terceros, por parte de agencias y/o prestadores de estos servicios; y,

CONSIDERANDO;

Que esta Secretaría ha detectado, a través de reclamos y denuncias formuladas por consumidores, como así también mediante distintas inspecciones efectuadas en empresas y/o agencias de servicios de cobranzas extra bancarias, y de lo informado por una de estas empresas en respuesta a un requerimiento que le fuese cursado, que algunos de estos comercios cobran a consumidores y usuarios el pago de cargos extras o adicionales o plus (en sumas fijas por transacción) y en otros casos un cargo por servicio de cobranza (consistente en un porcentual sobre el monto del cobro que realizan), y;

Que en primer lugar, debe tenerse presente que este tipo de comercios presta servicios de recaudación de cobranzas extra bancarias por cuenta de terceros (empresas proveedoras de bienes o prestadoras de todo tipo de servicios; públicas o privadas, a la administración pública en sus distintos niveles, entidades autárquicas, etc.), ya sea por contratación directa del negocio prestador final o como parte de una cadena o marca de comercialización a nivel nacional, y;

Que el servicio de recaudación extra bancario se origina a través de contratos celebrados con las distintas empresas que optan por adherirse al mismo. El comercio y/o agencia de recaudación extra bancaria radicado en la jurisdicción provincial percibe una comisión y/o retribución predeterminada que le paga la empresa destinataria final de las recaudaciones que se gestionan. La comisión o precio por la prestación del mentado servicio es pactado en forma directa o indirecta (por intermedio de la cadena nacional) con la empresa destinataria final de la recaudación realizada, es fijado para todas, las transacciones que se realicen para cada una de ellas y su fin es cubrir los costos del servicio prestado y un margen de utilidad del comercio que gestiona la prestación en el punto de cobro, y;

Que consecuentemente, y teniendo en cuenta que el servicio de recaudación de cobranzas extra bancarias es abonado por la empresa recaudada (destinataria final del servicio) y que el pago o comisión ha sido pactado libremente por las partes, resulta inaceptable que las primeras impongan una duplicidad de cobro de su servicio a través de un nuevo precio; comisión o cargo (bajo cualquier concepto) ya sea en forma fija o variable, a consumidores y usuarios respecto de los impuestos, servicios o facturas recaudados, y cualquiera sea la modalidad de cobro (efectivo, tarjeta de débito, billeteras virtuales, etc.), y;

Que de ello se deriva que la tarifa, comisión o precio se encuentra ya pactado, establecido, estandarizado contractualmente entre la empresa prestadora del servicio de cobranza extra bancaria y las empresas destinatarias finales de las recaudaciones, y que comprende una serie de prestaciones o tareas (prestación del personal, gestión, asesoramiento, acceso a los sistemas informáticos y redes de internet o de otro tipo) incluidas en la totalidad del servicio prestado e inescindibles del mismo. En virtud de lo cual, el cobro de plus, cargos o sumas adicionales al usuario que acude a realizar el pago de sus servicios, carece de todo fundamento y constituye una conducta abusiva contraria a los intereses de los consumidores, y;

Que la imposición de cobros adicionales bajo la forma de plus o cargo al usuario de estos medios de pagos, por la utilización del servicio de cobranza extra bancaria, implica una práctica claramente abusiva encuadrada en el artículo 8º bis de la Ley Nº 24.240 y modificatorias de Defensa del Consumidor, que refiere al derecho de los consumidores a recibir un trato digno por parte de los proveedores, así como la prohibición de llevar a cabo prácticas abusivas en las relaciones de consumo; todo lo cual resulta concordante con lo establecido en el artículo 42º de la Constitución Nacional y artículo 31º de la Constitución de la Provincia de Salta, que reconocen el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en la relación, de consumo a la protección de los intereses económicos, a una información veraz, y a condiciones, de trato digno y equitativo;

Que la práctica abusiva aludida se evidencia, toda vez que se estarían modificando de manera unilateral las condiciones de comercialización de los servicios que prestan las empresas de cobranzas extra bancarias, sin sustento normativo alguno, en perjuicio de los consumidores o usuarios, al generar un incremento artificioso (si no engañoso y/o falaz) en las condiciones y en el precio del servicio que prestan, y;

Que, tal como afirma Ariza, las reformas introducidas a través del art. 8 bis reflejan también una perspectiva realista del contrato inmerso en el campo de la realidad económica. La disposición mencionada, apunta a evitar que el equilibrio normativo en el contrato no resulte menguado o desvirtuado por la práctica comercial o por la conducta de hecho impuesta como operatoria. Es decir, se advierte que la lesión al interés del consumidor puede surgir no de la cláusula contractual misma sino de un modo de aplicación de ésta o sencillamente de conductas no descriptas en el contrato pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas, y;

Que el aludido cobro de cargo por servicio se dio en forma arbitraria y antojadiza a favor del proveedor del servicio (establecimiento comercial que realiza la cobranza extra bancaria en el punto de venta), y en desmedro del derecho del consumidor o usuario. Circunstancia que resulta contraria a los intereses económicos de consumidores y usuarios de la provincia de Salta; por lo que es menester que estas prácticas abusivas o desleales, de trato indigno, cesen inmediatamente, y;

Que resulta necesario poner de resalto que con anterioridad al mes de julio de 2020, este cargo por prestación de servicio no era cobrado a las personas que concurrían a los establecimientos de estas empresas de servicios de cobranzas extra bancarias en la provincia de Salta, circunstancia que ha sido corroborada de las múltiples denuncias realizadas en este organismo, y;

Que dicha circunstancia además no fue informada a los consumidores de manera suficiente ni con la antelación debida, muchos de ellos han denunciado haberse visto sorprendidos, cuando tras largas filas al llegar a la caja les exigían el pago del cargo para poder abonar sus boletas. Esto también se constató en las inspecciones realizadas en los locales comerciales, en algunos casos la falta total de información, y en otros que ésta era brindada de manera insuficiente, y;

Que en este orden de ideas, se interrelaciona el derecho a la información con el derecho a un trato digno, ambos con reconocimiento constitucional, dado que el derecho a la información también es recibido por el art. 42 de la Constitución Nacional, apareciendo como un elemento nivelador de las relaciones interpersonales y como herramienta para el ejercicio de los restantes derechos, y;

Que además debe considerarse que la situación descripta; el cobro de cargo de manera sorpresiva e intempestiva a consumidores por parte de estas empresas, se ve acentuada dado las medidas de aislamiento preventivo y obligatorias dispuestas por los gobiernos nacional y provincial, ante la Emergencia Sanitaria por Covid-19, los consumidores hoy no tienen casi ninguna posibilidad de elegir lugares de pago o ir a otro lugar, que no sea esas empresas;

Que si bien es cierto que el prestatario del servicio de cobranza extra bancaria tiene libertad para comercializar, no existe fundamento normativo que avale la conducta de éstos de cobrar un adicional, plus, o cargo en concepto de prestación servicios, llevando a cabo una práctica abusiva y desleal contra la parte más débil de la relación de consumo (consumidor o usuario), en cuanto la retribución por el servicio prestado es abonada por la empresa recaudada;

Que la tutela jurídica del consumidor parte de una premisa esencial, la desigualdad de las partes involucradas en la relación de consumo; y siendo las empresas prestadoras del servicio de cobranzas extra bancaria las que poseen información como profesional del negocio; quienes son los sujetos obligados a pagarle su comisión, se encuentran en una situación de superioridad técnica respecto de quien es su contraparte en el intercambio, y;

Que los prestadores del servicio de cobranzas extra bancarias deberían ajustarse a las condiciones contractuales pactadas vigentes y en caso de que las mismas no les resultaren redituables replantear las mismas con las empresas destinatarias finales de las recaudaciones realizadas, de manera de no perjudicar los intereses económicos de los consumidores y usuarios, y;

Que la Constitución de la Provincia de Salta en su art. 31 establece que: “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. Las autoridades aseguran la protección de esos derechos, la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, el control de los monopolios naturales y legales, la calidad y eficiencia de los servicios públicos y la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios... y;

Que estas normas integran la noción de orden público protectorio, inspirado en principios de justicia conmutativa. Siendo innegable que el consumidor/usuario, reviste el carácter de débil jurídico y es, sin lugar a dudas, el desprotegido, y;

Que la referencia al trato equitativo y digno apunta también a impedir que en la relación de consumo se produzcan aprovechamientos por parte del más fuerte de la relación, los ofertantes, en perjuicio de la más débil, es decir los consumidores o usuarios. Las condiciones indignas, inequitativas, usurarias o que se aprovechan de la ignorancia o desconocimiento de aquellos, pueden ser impugnadas con base en el art. 42 de la Constitución Nacional, y;

Que por Decreto Provincial Nº 417/2007 se instituye en el ámbito del Ministerio de Gobierno (art. 1º) y se designa a la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia, Autoridad de Aplicación de la Ley Nº 24.240 y 7.402 (art. 2º), y;

Que el artículo 41 de la Ley de Defensa del Consumidor Nº 24.240 y el inciso a del art. 2º de la Ley Provincial Nº 7.402, facultan a la Autoridad de Aplicación a elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor y a dictar normas operativas y disposiciones de alcance general para la provincia de Salta, mediante el dictado de resoluciones como la que por este acto se dispone, y;

Que, la protección de los derechos de los consumidores, la situación de indefensión en que los mismos se encuentran ante las situaciones pormenorizadamente detalladas en estos considerandos, y las prácticas abusivas y desleales detectadas, fundamenta el dictado de una norma por parte de esta Autoridad de Aplicación que establezca con precisión que el cobro de cualquier adicional, plus, extra o cargo, que por cualquier concepto se aplique sobre la recaudación proveniente del servicio de cobranzas extra bancarias, configurará una práctica abusiva y desleal, y por ende implicará una infracción a las normas del artículo 8º bis de Ley Nº 24.240 y marcos regulatorios concordantes; y dará lugar a la aplicación -de oficio o por reclamo o denuncia de consumidores o usuarios- del procedimiento administrativo establecido en las citadas normas y en la Ley provincial Nº 7.402, pudiendo ser pasible de aplicación de las sanciones establecidas en la normativa vigente, y;

Que como antecedentes de normativa protectoria dictada en otras jurisdicciones ante la detección de idénticas prácticas abusivas; en resguardo de los intereses económicos y derechos de consumidores y usuarios, pueden citarse: Disposición Nº 047/2020 de la Subsecretaría de Comercio de la Provincia de Corrientes aprobada por Resolución Ministerial Nº 127/2020 y Disposición Nº 049/2020 de la Dirección de Comercio Interior - Defensa del Consumidor de la Provincia de la Rioja, y;

Que finalmente y a efectos de lograr una mayor protección de los derechos e intereses en juego, es necesario poner en conocimiento a la parte débil de la relación de consumo de lo aquí resuelto, y ;

Que la obligación de informar es menester entenderla dentro del principio de la transparencia que debe regir en las relaciones patrimoniales intersubjetivas. Constituyendo un método eficaz para erradicar una modalidad de prácticas abusivas, también denominadas sorpresivas, y;

Que es necesario implementar políticas que contribuyan a incrementar los niveles de información del consumidor, y;

Que en este caso puede considerarse que el proveedor de servicios tiene el deber de brindar la información como profesional del negocio, ya que por su status se encuentra en una situación de superioridad en el mercado, por lo que resulta necesario que los comerciantes prestadores finales del servicio de cobranzas extra bancarias exhiban obligatoriamente de manera clara y visible un cartel de aviso que detalle: “ATENCIÓN CONSUMIDORES, NO DEBERÁN PAGAR PLUS, CARGO O SUMA DE DINERO ADICIONAL POR EL SERVICIO DE COBRANZAS (Ley Nº

24.240 - Resolución Nº 4.575/2020 SEDECON). Conserve su ticket y denuncie en www.salta.gov.ar/defensadelconsumidor,

Que el incumplimiento de esta obligación se considerará transgresión a lo establecido en el art. 4 de la Ley Nº 24.240, y en su caso dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la normativa vigente.

En consecuencia; de conformidad a las facultades conferidas mediante Ley Nº 24.240 y Ley Provincial Nº 7.402,

LA SECRETARIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
DE LA PROVINCIA DE SALTA
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- ESTABLECER que los comercios y empresas prestatarias de servicios de cobranzas extra bancaria radicados en el territorio de la provincia de Salta, no podrán en ningún caso, imponer o pretender el cobro de plus, extra, comisión o cargo; ya sea en forma fija o variable, a consumidores y usuarios respecto de los impuestos, servicios, facturas o cualquier tipo de recaudación por cuenta de terceros, cualquiera sea la modalidad de cobro. Por configurar práctica abusiva en infracción al art. 8 bis de la Ley Nº 24.240.

ARTÍCULO 2º.- DISPONER que todos los establecimientos comerciales que presten servicios de cobranzas extra bancaria en la provincia de Salta, deberán exhibir de manera visible para los usuarios, en cada caja de cobro de sus locales de atención al público y en el ingreso al mismo, el cartel establecido en el Anexo I, que forma parte de la presente, pudiendo ser descargado para su impresión en la página web del organismo (www.consumidorsalta.qob.ar).

ARTÍCULO 3º.- DETERMINAR que la infracción o incumplimiento a lo establecido en los artículos 1º y 2º de la presente dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor y Ley Provincial Nº 7.402, conforme el procedimiento establecido por ésta última.

ARTÍCULO 4º.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 5º.- MANDAR se copie, registre y se publique. Cúmplase.

Saravia

[VER ANEXO](#)

Importe: \$0,00

e) 14/10/2020



Secretaría General
de la Gobernación
Gobierno de Salta