

# Sistema Nacional De Arbitraje de Consumo:

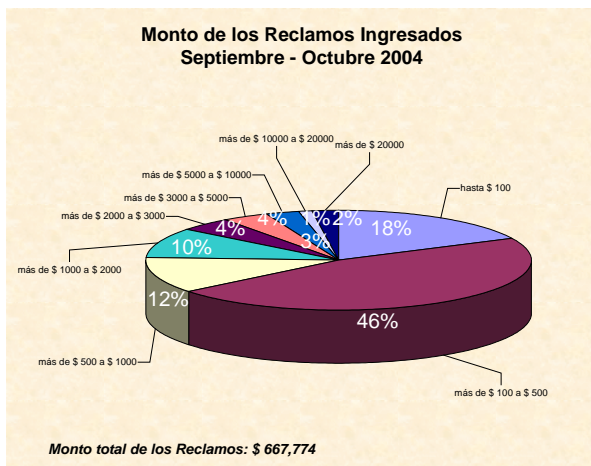
## Performance Durante Septiembre - Octubre 2004

### Estadísticas del SNAC: Septiembre – Octubre de 2004

A continuación se presenta información vinculada al desempeño del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo durante el quinto bimestre del año 2004.

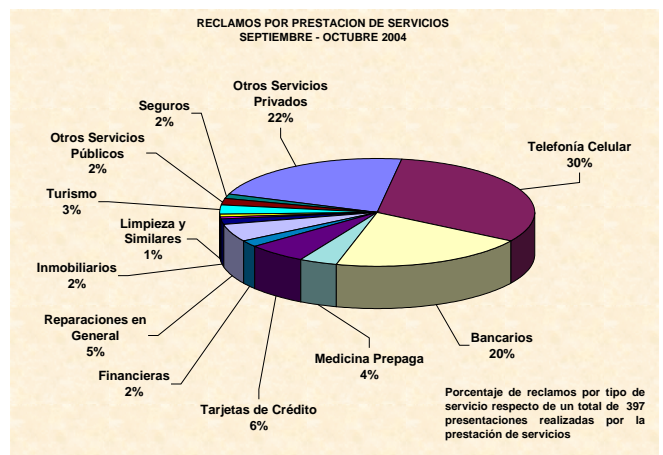
En el período de referencia se ha registrado el ingreso de **533 reclamos** presentados por los consumidores para ser tratados por el SNAC.

El monto involucrado en los reclamos ingresados fue de **\$ 667.774**. El **46%** de las presentaciones implicaron reclamos valorados entre \$ 100 y \$ 500. El **36%** de los reclamos recibidos correspondió a montos superiores a \$ 500, en tanto que un **18%** adicional fue por montos inferiores a los \$ 100.

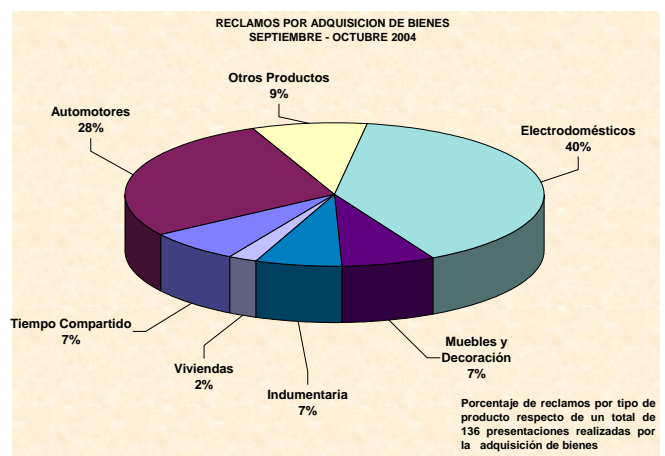


De los reclamos ingresados el **74%** estuvo referido a problemas en la prestación de servicios, correspondiendo el **26%** restante a cuestiones vinculadas a la adquisición de bienes.

En el caso de las prestaciones de servicios (397 casos), los rubros con mayor cantidad de reclamos presentados fueron: Telefonía Celular 30%, Otros Servicios Privados con el 22% y Servicios Bancarios con el 20%.



Con respecto a los rubros por adquisición de bienes, los que contaron con mayor cantidad de reclamos presentados fueron: Electrodomésticos, con el 40% del total de reclamos referidos a adquisición de bienes (136 casos), Automotores (28%) y con el 9% de los casos Otros Productos.



	Sep'04	Oct'04	Acumulado
<b>Productos - TOTAL *</b>	70	66	136
Electrodomésticos	30	24	54
Muebles y Decoración	3	7	10
Alimentos	2		2
Viviendas	1	2	3
Indumentaria	6	3	9
Automotores	20	18	38
Tiempo Compartido	5	5	10
Otros Productos	3	7	10
<b>Servicios - TOTAL</b>	196	201	397
<b>Total Servicios Privados</b>	132	133	265
Bancarios	45	35	80
Tarjetas de Crédito	12	12	24
Planes de Capitalización y ahorro	6	4	10
Financieras	6	2	8
Medicina Prepaga	6	10	16
Seguros	3	3	6
Turismo	6	5	11
Colegios		1	1
Internet	12	19	31
Inmobiliarios	4	2	6
Gestorías	1		1
Limpieza y Similares		4	4
Reparaciones en General	10	11	21
Cerramientos	1	1	2
Otros Servicios Privados	20	24	44
<b>Total Servicios Públicos</b>	64	68	132
<b>Servicios Públicos Domiciliarios</b>	0	0	0
<b>Servicios Públicos no Domiciliarios</b>	64	68	132
Telefonía Celular	63	62	125
Transporte de Pasajeros	1	4	5
Correos		2	2
<b>Otros Servicios Públicos</b>			0
<b>TOTAL GENERAL POR MOTIVO</b>	<b>266</b>	<b>267</b>	<b>533</b>

Se consignan a continuación los motivos o razones que dieron origen a los reclamos presentados por los consumidores durante el bimestre de referencia.

<u>Reclamos por Motivo</u>	<u>Sep'04</u>	<u>Oct'04</u>
Aumento de cuota	0	2
Cambio Unilateral de la Condiciones del Contrato	6	5
Débito Incorrecto / Cobro Indevido	38	19
Desconocimiento de Deuda	21	12
Falta de Entrega	12	9
Falta de Información	9	16
Garantía	24	27
Incumplimiento del Contrato	46	62
Incumplimiento del Servicio	50	49
Incumplimiento de Oferta	4	2
Mala Prestación del Servicio	20	21
Producto Defectuoso y/o Equivocado	26	28
Rescisión del Contrato	8	6
Venta Engañosa y/o Compulsiva	2	5
Otros Motivos	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>267</b>

**Laudos Emitidos.** Los tribunales han emitido en el bimestre 67 laudos arbitrales. Los casos resueltos por un sólo arbitro fueron 44 y los 23 restantes correspondieron a laudos emitidos por tribunales colegiados (conformados por 3 árbitros).

Adicionalmente, **62** casos tuvieron acuerdo de partes sin llegar a la conformación de un Tribunal Arbitral.

#### **Empresas que Aceptan Participar del Sistema**

Recordamos que el sometimiento de las partes a este sistema es **voluntario** y existen dos alternativas para que se produzca arbitraje:

- **Oferta Pública de Adhesión al Sistema.** Los proveedores expresan su compromiso previo de aceptar la instancia arbitral para todos los eventuales reclamos de sus clientes.
- **Acuerdo Arbitral.** El consumidor y el empresario aceptan someterse al SNAC para un caso concreto. De esta forma puede darse el caso de empresas que, ante una solicitud de arbitraje, acepten en ciertas oportunidades y rechacen su participación en otras.

**Empresas que han aceptado someter a arbitraje las controversias con sus clientes:** Al 31 de Octubre **217** empresas han hecho oferta pública, es decir, se han comprometido previamente a aceptar participar ante cualquier reclamo de sus clientes.

**Estas empresas han dado, de esta manera, una señal de confiabilidad y de compromiso frente a los consumidores que es digna de destacar.**

## Listado de Empresas que Han Hecho Oferta Pública

### Aparatos y elementos para gimnasia

ALEA, CARLOS ALBERTO  
FITNESS SHOW S.R.L.

### Artículos para el hogar

AUDIO VIDEO CENTER  
BOSAN S.A.  
ELECTROLAB S.A.  
ESKABE S.A.  
GOLDSTEIN, Guillermo - GOLDSTEIN, Herstsel  
INDUSTRIAS MARTIN S.A.  
RODO HOGAR S.A.

### Bancarios

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.A.  
BANCO COMAFI S.A.  
BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO  
BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
BANCO DEL TUCUMAN S.A.  
BANCO BANSUD S.A.  
BANCO GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.  
BANCO ITAU BUEN AYRE S.A.  
BANCO MACRO BANSUD S.A.  
BANCO PATAGONIA SUDAMERIS S.A.  
NUEVO BANCO INDUSTRIAL DE AZUL S.A.  
SCOTIABANK QUILMES S.A.

### Blanco, cortinería y baños

PERFUMERIA CHICHE  
RICARDO LEVY Y MIRTA MICHA

### Centros de Nutrición y Estética

CENTRO DE NUTRICION Y ESTETICA S.A.

### Cerrajería y herrajes

CERRAJERIA BARRANCAS  
CERRAJERIA REINAUDI  
RUBEN RODRIGUEZ

### Computación

SW COMPUTACION  
MARINA JOSEFA FERNANDEZ

### Concesionario de automotores

BEGET S.A.

### Desinfección y Desinfestación

BRIATORE, Héctor Alberto (CALDEN  
DESINFECCIONES)  
PAPALEO, Marcelo Pablo y ATRI, Salvador Fabián

### Empresa de limpieza

DES S.A.  
EXCELLENCY S.A.

### Farmacias

BUSILACCHI, ELIZABETH SONIA  
CVITANOVICH de CALDENTEY, Carla Carina  
CVITANOVICH, ROQUE WALDIMIRO

### Filtros de Agua

GOTA A GOTA S.R.L.  
NEWATER ARGENTINA S.R.L.

### Indumentaria

NOEMI PEÑALVA  
SEREBRINSKY SARA ELENA  
SERGIO DANIEL KATZ  
SONO MAGLIA SRL (NICOLINI)  
WEEKENDERS ARGENTINA S.A.

### Inmobiliarias y administración de propiedades

ADMINISTRACION FABRIS S.R.L.  
AMISTAR PROPIEDADES de JORGE LUIS FACAL

ARTURO LUIS MEDICI  
ATENECIO, LUIS ALEJANDRO  
BALBOA FUEYO, JOSE EMILIO  
BARLETTA, JUANA ESTER  
BENAVENTES SANCHEZ, ENCARNACION  
BERNARDI, CATALINA  
CAMINOTTI, ALICIA ALCIRA  
CASTIGLIONI, CLAUDIO DIEGO  
COCHA, NORMA ELISABETH  
COLASUONNO, MARIA RAQUEL  
COLUCCI, BEATRIZ LAURA  
CUARTEROLA, CARLOS EMILIO  
DE LA CRUZ ACOSTA Y LARA, JUAN MANUEL  
DELLAPE, RUBEN ANTONIO FRANCISCO  
DERECZYNSKI, ROSA JUAN  
DORSI PROPIEDADES  
FERNANDEZ, JOSE MANUEL  
FERNANDEZ, LEANDRO DANIEL  
FERNANDEZ, MARIA ELENA  
FERNANDEZ, PATRICIA MARGARITA  
FERNANDEZ, RICARDO HECTOR  
FERRI, MIRIAN  
GARCIA, CLAUDIO ALBERTO  
GARGIULLO, NESTOR DANIEL  
GONGORA, CARLOS ALBERTO  
GRIPPALDI, ALFREDO ANTONIO  
GUIDA, GRACIELA ANA  
HORLACHER ARCHER, PATRICIA RAQUEL  
HUERTAS, ANA MARIA  
IRMA RODRIGUEZ ESTUDIO INMOBILIARIO  
JAUNARENA SILVA, LIZ CRITINA  
KAIZEN TIME S.A.  
LANCHARES, LEONOR ANA  
LAVINI, EDUARDO FERNANDO  
LE BOZEC, HECTOR MARCELO  
LEONHARDT, Carlos Ernesto  
LOIACONO, SILVINA ESTHER  
LOPEZ, NESTOR GERARDO  
MARTINEZ, CRISTINA ADELA  
MARRONE de BOTINDARI HEBE BEATRIZ  
MATANIC, ROSA ANA  
MAZZA, SUSANA ALICIA  
MAZZIER, HECTOR  
MERAVIGLIA, ANGEL TOMAS  
MONTESANO, FRANCISCO  
MUNTEANU, ROBERTO  
NARDINI, JORGE ALBERTO  
OCHOA, MARTA JUANA  
OLINI PROPIEDADES  
OLLER, ANTONIO MARIO  
ORLANDO, ANGEL OSVALDO ALEJANDRO  
OTERO De PETRASSO, SANDRA VIVIANA  
OTERO, SUSANA GLORIA  
PAGANO, Sonia Irene  
PALACIO, ELIDA ESTHER  
PALOMBA, MIRTA BEATRIZ  
PARDINI, ALDO LUIS  
PASCUAL, MARTA NOEMI ESTELA  
PASQUALINI DE PALCHEVICH, JOSEFINA ANA  
MARIA  
PAZ, FRANCISCA AGUSTINA  
PEDRO RAMON GALLI  
PEREZ, MARTA BEATRIZ  
PIÑERO, AURORA BEATRIZ  
POULAIN, LETICIA ELIZABETH  
PRATS ROMA, ALBERTO  
PREDILETTO, JOSE MARIA

PRIETO, GERMAN  
PUPPO, MARIO ALBERTO  
QUEROL, JORGE CARLOS  
REMPPEL, ALBERTO ERNESTO  
ROBERTO VOLLMER PROPIEDADES Y SERVICIOS  
RODRIGUEZ, MARIO CESAR  
RODRIGUEZ LAGOS HORACIO MARCELO  
RODRIGUEZ PUENTES de KOZIURA, MARIA OFELIA  
ROVEDA, CARLOS ENRIQUE  
SAISE, MARÍA FRANCISCA  
SANCHEZ, OSCAR ALFREDO  
SAN ESTEBAN, ANDREA VANINA  
SAN ESTEBAN, CRISTIAN CARLOS  
SANTA, JOSE OSCAR  
SASSONE DE LACAMBRA, MARGARITA RITA  
SCIARRA, ALBERTO  
SOLARI, OSCAR PEDRO  
SYNAY, EDUARDO DANIEL  
VAI, CLAUDIA ALEJANDRA  
VALDEZ, HECTOR HUGO  
VELEZ, EDITH LILIANA  
VICETTO Y PELLEGRINI, NORA SILVIA  
VICENTE LISSA, ALBERTO RAFAEL  
VILLANI, MARÍA CRISTINA  
VIZIOLI, NORA CRISTINA  
VOLCOVSKY, LYDIA ESTHER  
WERSTER BIGI, OSVALDO

#### **Medicina Prepaga**

CLINICA PRIVADA GENERAL BELGRANO de TOTAL CARE S.A.  
CLINICA PRIVADA INSTITUTO DOMINICO S.A.  
SANTORIOS ASOCIADOS S.A.  
STAFF MEDICO S.A.  
VALMED S.A.

#### **Mueblería y Carpintería**

BAYRON ESTILOS de Sergio Blanco  
D'AGOSTINO MUEBLES S.A.  
LANDONI, Eduardo Pablo  
PABLO DAMIAN MARAVANKIN

#### **Optica**

OPTICA LOOK S.R.L.  
VISION & IMAGEN

#### **Planes de Capitalización y Ahorro**

GRADEU S.A. DE CAPITALIZACION Y AHORRO  
NEW PLAN CAR S.A. DE CAPITALIZACION Y AHORRO

#### **Productos alimenticios**

MASTELLONE HNOS. S.A.  
SANCOR COOP. UNIDAS LTDA.

#### **Regalos**

JOSE ZLATKOWICZ  
SOLDI, Rita Elena

#### **Relojerías**

FRATELLA SERVICE DE RELOJES  
NOVOTIME S.A.

#### **Reparación de art. Electrónicos**

ALEJANDRO MARTINEZ ZARACHO  
ELECTROTEL S.A.C.I.F.  
JORGE OMAR CAO  
TRES MARES S.R.L.

#### **Reparaciones y Servicios para el hogar**

CASA CRISTY S.R.L.  
DIP, JOSE VICENTE  
EDUARDO UDENIO Y CIA. S.A.C.I.F.I

HOME INSTALL S.R.L.  
JUAN OSVALDO BRUNO  
MARÍA CRISTINA MEJIAS

#### **Telefonía Celular**

CIA. DE RADIOCOMUNICACIONES MOVILES S.A.  
CTI CIA. DE TELEFONOS DEL INTERIOR S.A.  
CTI PCS S.A.  
NEXTEL COMMUNICATIONS ARGENTINA S.A.  
TELECOM PERSONAL S.A.

#### **Tiempo Compartido**

CLUB VACACIONAL S.A.  
FOREST VACATION CLUB  
FULL VACATION S.A.  
MAXISOL S.A.  
RINCON CLUB ARGENTINO S.A.  
SOLANAS COUNTRY S.A.

#### **Transporte de pasajeros**

PRONTO PALERMO  
SU REMISE DE ROBERTO PERON

#### **Venta de cosmética**

COSMETICOS AVON SACI  
NATURA COSMETICOS S.A.  
PERFUMERIA DIANA

#### **Venta directa**

AMWAY ARGENTINA INC.  
CLUB ARGENTINO DEL LIBRO S.A.  
HOUSE OF FULLER ARGENTINA S.A.

#### **Otros Comercios**

ALVARO FRANCISCO DIEZ  
BRASIL S.A.  
CASA JONTE S.R.L.  
CEBALLOS PATRICIA A. Y CEBALLOS GABRIEL A. S.H.  
CONSTRUCTORA ZADAF S.R.L.  
CLARA STOLARZA  
EDUARDO MASCHERONI  
ELECTROMECHANICA FAL S.A.  
ISOMAT ARGENTINA S.R.L.  
JUAN CARLOS CARIDE  
JUAN GUIRADO  
LA FAMILIA DE JOSÉ RAMÓN BLANCO PALACIOS  
MI LAMP S.A  
RINCON DE ARTE  
VIVIENDAS NOGALES

#### **Otros Servicios**

ALBERTO OSVALDO CAPUYA  
ANTARES S.R.L.  
ANTONIO JOSE CICCARONE  
AOL ARGENTINA S.R.L.  
BRUSA, ANA CECILIA  
CACERES, GUILLERMO ALBERTO/PEREZ, ALFREDO  
COMENCO S.R.L.  
GUILLERMO RUDAEFF  
GYM HOME  
HUGO ALBERTO SEDLER  
LA CASA DEL AGUA POTABLE S.A.  
MIGUEL ANGEL BORDA  
OTERO, MIGUEL ANGEL  
PROCREAR S.A.  
RIESGOFAX S.A.

## ¿Qué pasa si no prospera la solicitud de Arbitraje?

En caso de que un consumidor se presente ante el SNAC y la empresa reclamada no acepte esta instancia, la solicitud se deriva como denuncia a los organismos de defensa del consumidor de la jurisdicción provincial que corresponda, en los términos del Art. 45 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Cabe destacar que, una vez que el reclamo se convierte en denuncia y sigue la instancia administrativa en las oficinas de defensa del consumidor de la jurisdicción que corresponda, si bien la empresa puede recibir una importante multa por la infracción cometida, el consumidor no recibirá compensación.

En el siguiente cuadro se presentan las empresas que durante el bimestre no aceptaron participar de los Tribunales Arbitrales de Consumo:

**Empresas que Rechazaron Participar del SNAC  
Septiembre - Octubre 2004**

Nombre Reclamado	RUBRO
A Y B BIENES RAICES de RODRIGO ARIAS	Inmobiliarias
ADMINISTRACION KARZOVINIK	Consortios
ADVANCE SA	Internet
ADVISER TRAVEL	Turismo
AEC S.A. AUTOPISTAS AL SUR	Otros Servicios
ALTERNATIVA ADICCION AL DEPORTE	Indumentaria
Ao&Rfsa Daewo Motor de Jorge Miranda	Automotores
APPLIANCE SERVICE SA	Electrodomésticos
ARISEL S.A.	Otros Servicios
ARNET SA	Internet
ASATEJ SRL	Transporte de Pasajeros
ASOCIACION DE AGENTES DE PROPAGANDA MEDICA	Inmobiliarias
AUTO AGRO SA	Otros Servicios
AUTOCREDITO CHARGE SA DE CAPIT. Y AHORRO PARA FINES DETER.	Planes de Capitalización y Ahorro
AUTOLATINA ARGENTINA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS	Planes de Capitalización y Ahorro
AUTOMOVILES EXCELL	Automotores
AUTOPISTAS DEL SOL	Automotores
AUTOS CEON	Automotores
AUTOS ZANET SA	Planes de Capitalización y Ahorro
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SA	Bancos
BANCO COFIDIS SA VIDA LIBRE	Bancos
BANCO COLUMBIA	Bancos
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SA	Bancos
BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	Bancos
BANCO DE LA NACION ARGENTINA	Bancos
BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	Bancos
BANCO HIPOTECARIO NACIONAL SA	Bancos
BANCO ITAU BUEN AYRE SA	Bancos
BANCO PRIVADO DE INVERSIONES SA	Bancos
BANCO RIO DE LA PLATA SA	Bancos
BANCO SAENZ	Bancos
BANCO SOCIETE GENERALE ARGENTINA S.A.	Bancos
BANK BOSTON N.A. ARGENTINA	Bancos
BBVA BANCO FRANCES SA	Bancos
BOSAN SA	Electrodomésticos
BUENOS AIRES CONFORT de Fernando Nadborniy	Muebles y Decoración
C&A ARGENTINA SCS	Indumentaria
CABLEVISION SA	TV por Cable / Satelital

Nombre Reclamado	RUBRO
CAJA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	Seguros
CAMBYTUR SA	Turismo
CARREFOUR ARGENTINA SA	Electrodomésticos
CARTA SUR CARDS SA	Tarjetas de Crédito
CARTERAS BLAQUE-MARGE B SRL	Indumentaria
CATEDRAL ALTA PATAGONIA S.A.	Turismo
CEFRAN - Plan de Salud Comunitario del Hospital Francés	Medicina Prepaga
CEL ARG SA	Telefonía Celular
CELTIC SH	Automotores
CENCOSUD SA	Muebles y Decoración
CENTRO DE AUTOMOTORES	Automotores
CHEVROLET SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS	Automotores
CIRCULO DE INVERSORES SA AUTOPLAN PEUGEOT	Planes de Capitalización y Ahorro
CITIBANK N.A. ARGENTINA	Bancos
CIUDAD INTERNET - PRIMA SA	Internet
COLD SERVICE de Juan Carlos Capalbo	Reparaciones en General / Service
COMPAÑIA DE CREDITO ARGENTINA S.A.	Financieras
COMPUMUNDO S.A.	Electrodomésticos
CONFEMARK S.A.	Indumentaria
CONSTRUCTORA EL TREBOL	Construcción
COOPERATIVA 2 DE ABRIL	Otros Servicios
COTO CICSA	Electrodomésticos
CREDILOGROS	Financieras
CREDITOS PARA TODOS	Financieras
CRADERO VON GAISER	Otros Productos
CRUZ ROJA ARGENTINA	Cursos de Capacitación
CTI PCS SA	Telefonía Celular
DEALER MAQ SA	Automotores
DIETRICH GUILLERMO	Automotores
DISEÑO - ALUM	Cerramientos / Toldos
EASY ARGENTINA SRL	Muebles y Decoración
EL RAPIDO SERVICIO Y REPARACION de Jorge Pankow	Reparaciones en General / Service
ELECTRO - TECNICS	Electrodomésticos
ELECTROLUX ARGENTINA SA	Electrodomésticos
ELECTRONICA JORGE	Reparaciones en General / Service
ENC. BRITANICA ARGENTINA SA	Otros Productos
EQUIPAMIENTOS Y MAQUINARIAS COMERCIALES DON TORCUATO	Electrodomésticos
ESPASA SA	Automotores
ESTUDIO WALTROP	Consortios
FALABELLA SA	Tarjetas de Crédito
FIAT AUTO ARGENTINA SA	Automotores
FIDEICOMISO REVEL	Financieras
FLECHABUS VIAJES Y TURISMO de Derudder Hnos. SRL	Transporte de Pasajeros
FORD ARGENTINA SA	Automotores
FOREST CAR SA	Automotores
FRAVEGA SACIel	Electrodomésticos
GARAGE LAS PALMERAS de MIGUEL CASTEX	Estacionamientos
GARBARINO SACIel	Electrodomésticos
GENERAL MOTORS DE ARGENTINA SRL	Automotores
GIMNASIO LEONARD de Gabriela Mema	Estética y Belleza
GUIDO GUIDI SA	Automotores
H.R.G. & COMP	Otros Servicios
HOSPITAL FRANCES	Medicina Prepaga

Nombre Reclamado	RUBRO
HSBC BANK ARGENTINA SA	Bancos
HSBC SALUD	Medicina Prepaga
INSTITUTO TECNICO BIOTECNOLOGICO JUNIN	Institutos Educativos
INTEGRAL EXPRESS S.A.	Otros Servicios
INTERPLAC	Muebles y Decoración
ITALCRED SA	Tarjetas de Crédito
J.R.B. BIENES RAICES	Inmobiliarias
JORGE ERNESTO LEMBEYE	Consortios
KRONEN INTERNACIONAL S.A.	Electrodomésticos
LA CAJA DE AHORRO Y SEGURO SA	Seguros
LA NACIONAL COOPERATIVA DE SERVICIO INTEGRAL	Reparaciones en General / Service
LA RUTA de JOSE CZERWONKO	Electrodomésticos
LABORATORIO ELECTRONICO GASCON	Reparaciones en General / Service
LAURA TRAVEL	Turismo
LIDERAR COMPAÑÍA GENERAL DE SEGUROS SA	Seguros
LLOYDS BANK SA	Bancos
LUCIA de Rafael Fernando Trigo	Telefonía Celular
MAB BENING S.A.	Indumentaria
MASTERCARD SA	Bancos
MAVSUR SA	Otros Productos
MEDICUS SA	Medicina Prepaga
MERCADO DE MATERIALES S.A.	Cerramientos / Toldos
MUEBLES 291	Muebles y Decoración
MULTICANAL SA	TV por Cable / Satelital
NAP TRAVEL	Turismo
NEW SAN SA	Electrodomésticos
NOA FERROCARRILES S.A.	Correos / Encomiendas
OMNISTAR NIROMAV S.A.	Electrodomésticos
ORBIS MERTIG SAIC	Electrodomésticos
PLAN OVALO SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS	Planes de Capitalización y Ahorro
PLAN ROMBO SA DE AHORRO PREVIO PARA FINES DETERMINADOS	Planes de Capitalización y Ahorro
PRICOOP COOPERATIVA	Financieras
PRIMA SA	Internet
RADIO ANTONIO SERVICE AUTORIZADO	Reparaciones en General / Service
REFRIGERACION J.C.B. de Juan Carlos Brizuela	Reparaciones en General / Service
RENAULT ARGENTINA SA	Automotores
RODIZIO MAILLOL S.A.	Alimentos
RODO HOGAR SA	Electrodomésticos
SALON DE FIESTAS HAPPY STRAR de MARIA VIVIANA LIBEDINSKY	Otros Servicios
SAMSUNG ELECTRONICS ARGENTINA SA	Electrodomésticos
SIMMONS DE ARGENTINA SAIC	Muebles y Decoración
SOL MAN S.A.	Automotores
SONY ARGENTINA	Electrodomésticos
STO-GUE de Andrés Guedella	Electrodomésticos
TACURAL de JUNA SA	Automotores
TALLER DI ZINNO	Reparaciones en General / Service
TARABORELLI AUTOMOBILE SA	Automotores
TARSHOP SA	Tarjetas de Crédito
TELECENTRO SA	TV por Cable / Satelital
TELECOM ARGENTINA S.A.	Otros Servicios
TELECOM ARGENTINA STET FRANCE SA	Internet
TELEFONICA COMUNICACIONES PERSONALES S.A.	Telefonía Celular
TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. (SPEEDY)	Internet

Nombre Reclamado	RUBRO
TELEFONICA DE ARGENTINA SA	Telefonía Celular
TIME WASH SRL	Tintorerías / Lavaderos
TODO USADO COMPRA VENTA DE CLARA SIGAT	Reparaciones en General / Service
UNIFON DE TELEFONICA DE ARGENTINA	Telefonía Celular
VENTURA CETECO ARGENTINA SA	Electrodomésticos
VILLALBA, JUAN CARLOS	Reparaciones en General / Service
VISA ARGENTINA SA	Bancos
VIVIENDAS TACURU de Carlos Romero y Jorge Toledo	Viviendas
VOLKSWAGEN ARGENTINA SA	Automotores
VOLKSWAGEN COMPAÑIA FINANCIERA SA	Planes de Capitalización y Ahorro
WARD REVESTIMIENTOS DE WILSON ALBERTO RODRIGUEZ	Reparaciones en General / Service
WHIRLPOOL ARGENTINA SA	Reparaciones en General / Service
WIN-WIN PROPIEDADES	Inmobiliarias
ZANESE MARIANO A. - ZANESE ROBETO	Reparaciones en General / Service

**Nota:** Las empresas que figuran sombreadas, si bien se encuentran adheridas, los casos planteados durante el bimestre estaban fuera de los límites dentro de los cuales realizaron la oferta Pública de Adhesión, teniendo, por tanto la facultad de aceptar o rechazar el arbitraje.

## Resumen de Algunos Casos Seleccionados

### **Caso 1 – Servicio de Transporte. Incumplimiento del Contrato.**

**Objeto de la Solicitud de Arbitraje.** El consumidor solicitó la devolución del valor del contenido de la encomienda que enviara desde San Antonio de Areco a Buenos Aires, extraviada por la empresa prestadora del servicio de transporte.

**Laudo.** Las partes arribaron a un acuerdo en virtud del cual la firma reclamada le restituyó a la reclamante el valor asegurado de la encomienda, con más dos pasajes abiertos ida y vuelta a la ciudad de Córdoba.

### **Caso 2 -Servicios Bancarios Cajero Automático**

**Objeto de la solicitud.** El consumidor solicitó a la entidad bancaria que le entregara la suma de \$ 1.000, que intentara extraer de un cajero automático sin éxito (pues la máquina no entregó el dinero aunque sí extendió el ticket) pero que sin embargo se le debitó de su cuenta bancaria.

**Laudo Arbitral.** Se transcriben los fundamentos en función de los cuales el Tribunal por unanimidad de votos, resolvió favorablemente el caso para el consumidor que efectuó el reclamo.

“...Que se realizó una operación de extracción de dinero en efectivo de \$ 1.000, en el cajero de la sucursal del Banco... el día 12/3/2004 a las 10.42 hs, conforme se acredita con el ticket correspondiente (fs. 7). Que conforme sus dichos el cajero no le entregó el dinero solicitado pero sí el ticket correspondiente a la operación. Que como la situación descripta se produjo en horario bancario, al comprobar mediante una nueva consulta que esa suma le había sido debitada de su caja de ahorro ( fs 7), el Sr... ingresó al banco para informar esa situación. Como el cajero no puede ser abierto sino en horarios ya predispuestos presentó una nota narrando lo sucedido y solicitando una respuesta a su problema lo antes posible (fs 8). Que de lo expuesto surge claramente que el reclamante cumplió con la obligación impuesta por la Comunicación A 2530 BCRA (14/4/1997), que dispone “ en el caso de las extracciones

cuando existieren diferencias entre el comprobante emitido por el cajero y el importe efectivamente retirado, comunicar esa circunstancia a los bancos en el que se efectuó la operación y administrador del sistema, a efectos de solucionar el problema”. Que el reclamante no tiene otra posibilidad de demostrar sus dichos, que no sea apelando a la presentación de la documentación que se encuentra en poder exclusivamente del banco. Es decir la entrega por parte del mismo de la cinta testigo (auditoría), del cajero, el comprobante de arqueo del cajero, y la filmación del día en cuestión de las cámaras de seguridad del banco.

Que ello así, toda vez que el cajero automático donde se efectuó la operación es un mecanismo dispuesto por el banco, quien tiene bajo su exclusiva y excluyente responsabilidad el control de los depósitos y extracciones efectuados por este medio, por lo que resultaría arbitrario e irrazonable imputar esta obligación probatoria al usuario, que al no tener posibilidad de supervisión o control alguno sobre el proceso de arqueo de los cajeros del banco reclamado, no está en condiciones de demostrar si existió o no una diferencia en el cajero el día que ocurrieron los hechos, o si el mismo tuvo algún problema de funcionamiento. Que habiendo el Tribunal intimado al Banco reclamado a adjuntar la prueba necesaria para resolver el caso planteado (fs 31), el mismo omitió presentarla, no cumpliendo con la intimación efectuada. Que tal omisión impone precisar que pesa sobre quien debía aportarlas, el deber jurídico y moral de colaborar con el esclarecimiento de los hechos, pues es el que está en mejores condiciones de aportar los elementos enderezados a la resolución del caso. Conducta que debe gravitar en la decisión como presunción desfavorable a quien omitió presentar las pruebas necesarias”.