



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 30 de Agosto de 2022.-

**VISTO:**

El trámite nº **2471/22**, iniciado por la señora **Mónica Fabiana Moreyra**, quien denunció la transferencia inconsulta de fondos desde su cuenta personal de la empresa Mercado Libre S.R.L. (Mercado Pago) a otra que desconoce.

**Y CONSIDERANDO QUE:**

A fs. 1/8, obra la queja y documentación presentada por la señora **Mónica Fabiana Moreyra**, ante esta Defensoría del Pueblo, en la cual manifestó haber advertido con posterioridad a la baja fraudulenta de su línea de telefonía móvil de la empresa Telecom Argentina S.A. (Personal), la realización de una transferencia desde su cuenta personal de Mercado Pago, por el monto de pesos doscientos noventa mil seiscientos (\$290.600.-), a la cuenta de la señora **Mónica Fabiana Moreyra**, la cual desconoce y manifiesta no haber realizado.

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitieron oficios - con fechas 8 de febrero y 14 de marzo de 2022- a la empresa Mercado Pago, a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por los cuales se solicitó brindar el informe que el caso amerita (fs. 9/14). Sin embargo, al momento de la presente Resolución, la misma no brindó presentación alguna a lo pretendido.

Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión de la reclamante, debido a la falta de respuesta por parte de la empresa Mercado Pago, 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. Sin perjuicio de lo cual, se estima pertinente hacer algunas consideraciones respecto al caso de marras.

Por un lado, es oportuno destacar que respecto al obrar de la empresa Personal, que habría autorizado la rescisión contractual del servicio de telefonía móvil de la señora [redacted] sin su consentimiento, este Órgano Constitucional se encuentra gestionando el trámite nº **2531/22**, a los efectos de lograr el informe pertinente con relación a lo denunciado, así como procurar una propuesta de solución al conflicto.

Dicho esto, no puede dejar de soslayarse que la mencionada baja del servicio telefónico, así como la transferencia inconsulta y aparentemente fraudulenta que habría padecido la señora Ercolino desde su cuenta personal de la empresa Mercado Pago, podría encuadrar dentro de lo previsto en el art. 172 del Código Penal de la Nación, relativo a estafas y otras defraudaciones, conforme surge de la denuncia formulada por la peticionante ante el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (fs. 4/7).

No obstante, en el presente trámite se procuró a través del diligenciamiento de oficios, poner de manifiesto lo ocurrido a la empresa Mercado Pago, para que formulara el descargo correspondiente y aportara la información y/o documentación que en su poder se encontrara, a efectos de colaborar con el esclarecimiento de los hechos denunciados. Más aún, si se considera que de la constancia de transferencia aportada por la señora [redacted] (fs. 3 y 8), desde la cuenta de Mercado Libre S.R.L. (Mercado Pago) de la reclamante, se leen los datos de quien recibió en su caja de ahorros el monto cuestionado.

En ese sentido, la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional nº 24.240<sup>[1]</sup> y sus modificatorias-, establece en su art. 53 -sustituido por el art. 26 de la Ley Nacional nº 26.361<sup>[2]</sup> y modificatorias- que: “... *Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio...*”. Ello así, porque son las empresas (como profesionales del servicio) las que



disponen de los recursos técnicos necesarios y, por ende, se encuentran en mejores condiciones fácticas de acreditar y probar, máxime cuando los/as usuarios/as y consumidores/as carecen de otras herramientas más que la de su denuncia y desconocimiento. De ahí entonces que, en estos supuestos, resulte enteramente aplicable la **doctrina de las cargas probatorias dinámicas**.

A este respecto, señala Lowenrosen que: “... *En muchas ocasiones los usuarios y los consumidores, no pueden hacerse de los elementos, o documentos, o informes, o datos, que acreditan o fundamentan su derecho o interés, o que establecen cuál es el alcance o grado de cumplimiento del proveedor, o hasta su propio grado de cumplimiento en el marco de la relación de consumo, o de los cuales surgen las obligaciones que deben asumir las partes...*”  
[\[3\]](#).

Por otro lado, y atento el vínculo contractual que une a las partes involucradas, la falta de información y respuesta a los sendos reclamos y pedidos presentados ante la empresa Mercado Pago, tanto por la iniciante como por esta Defensoría del Pueblo, podrían significar infracción a lo dispuesto en el art. 8° bis de la LDC -incorporado por el art. 6° de la Ley Nacional n° 26.361 y modificatorias-, cuya parte pertinente dispone que: “... *Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...*”.

Consecuentemente, la situación sufrida por la señora [REDACTED], afectaría sus intereses económicos y patrimoniales -derechos expresamente reconocidos en los arts. 42 y 46 de las Constituciones Nacional y de esta Ciudad, respectivamente, cuya protección debe recaer sobre los/as proveedores/as de bienes y servicios, pudiendo incluso significar en el caso de marras responsabilidad de la empresa Mercado Pago, por cuanto la seguridad empleada en la aplicación de pago de la requerida entidad habría resultado frágil y vulnerable, al permitir transferencias de fondos sin el consentimiento expreso y verificado de quien resulta ser su titular.



Motivo por el cual, y atento la índole del tema denunciado, es oportuno destacar que la Autoridad local de Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor debería considerar una intervención en el presente reclamo y dar inicio, en caso de corresponder, al proceso administrativo para la defensa de los derechos de los/as consumidores/as y de los/as usuarios/as, previsto en la Ley n° 757<sup>[4]</sup> (según texto consolidado por Ley n° 6347<sup>[5]</sup>) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**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 Mercado Libre S.R.L. (Mercado Pago), a través de notificación electrónica a los correos: [mll@abbfp.com.ar](mailto:mll@abbfp.com.ar) / [ddc@mercadolibre.com](mailto:ddc@mercadolibre.com) / [fei@abbfp.com.ar](mailto:fei@abbfp.com.ar), arbitrar los medios necesarios para contactarse de manera inmediata con la señora [REDACTED], a los efectos de colaborar en el esclarecimiento de los hechos denunciados y acceder, en caso de corresponder, a restituir los montos transferidos ilegítimamente desde su cuenta.

2) Recordar a el/la Presidente/a de la empresa Mercado Libre S.R.L. (Mercado Pago), a través de notificación electrónica a los correos: [mll@abbfp.com.ar](mailto:mll@abbfp.com.ar) / [ddc@mercadolibre.com](mailto:ddc@mercadolibre.com) / [fei@abbfp.com.ar](mailto:fei@abbfp.com.ar), el deber de dar efectivo cumplimiento a lo dispuesto por los arts. 13 y 32 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6347), 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) Poner la presente Resolución en conocimiento de la Directora General de Defensa y Protección al Consumidor, dependiente de la Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, señora Vilma Cecilia Bouza, a los efectos e intervención que estime pertinente, acompañando copia íntegra y fiel del presente trámite.

4) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>[6]</sup>.

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

Código 651

MRT/GG/COCA/CEDCCU

co/COCF/CEAL


gv./MAER/COMESA

## Notas

1. <sup>^</sup> *Ley Nacional n° 24.240 sancionada el día 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial n° 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.*
2. <sup>^</sup> *Ley Nacional n° 26.361, sancionada el día 12 de marzo de 2008, y publicada en el Boletín Oficial n° 31.378 del 7 de abril de 2008.*



3. <sup>^</sup> [Lowenrosen, Flavio Ismael](#), "La Sanción de la Nueva Ley de Defensa del Consumidor, Un Proyecto que clarifica ciertos aspectos sobre la defensa del usuario y consumidor", [www.eldial.com](http://www.eldial.com), 04/04/2008
4. <sup>^</sup> Ley n° 757 sancionada el día 4 de abril de 2002, y publicada en el Boletín Oficial n° 1432 de fecha 2 de mayo de 2002.
5. <sup>^</sup> Ley n° 6347, sancionada el día 12 de noviembre de 2020, promulgada con fecha 27 de noviembre de 2020, y publicada en el Boletín Oficial n° 6.009 del 1° de diciembre de 2020.
6. <sup>^</sup> Ley n° 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".



**María Rosa Muñoz**  
Defensora del Pueblo  
de la Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires

Visados

2022/07/13 10:42:13 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo

2022/07/13 16:44:02 - ndarcy - Norberto Darcy - ND ok

2022/08/11 15:46:13 - fbertolotti - Fernando Oscar BERTOLOTTI - Director Ejecutivo de Asuntos Legales



**María Rosa Muñoz**  
**Defensora del Pueblo**  
**de la Ciudad Autónoma**  
**de Buenos Aires**

**Resolucion Nro: 2099/22**

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑOS