

Banco Central del Uruguay

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS – RESOLUCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

VISTO: La denuncia presentada por un particular, de fecha 10 de setiembre de 2019 contra Socur S.A. (Creditel) en relación al pago en efectivo del estado de cuenta emitido el 7 de julio de 2019.

RESULTANDO:

I) Que la denunciante expresa que en el mes de julio de 2019, sin especificar día, concurrió a la sucursal de Creditel de Portones Shopping y abonó el total de lo adeudado en su estado de cuenta de cierre 7 de julio de 2019, retirándose de la sucursal sin el comprobante de pago;

II) Que a los días de haber efectuado el pago, concurrió a Creditel a reclamar el recibo, momento en que le informan que no cuentan con dicho registro;

III) Que la denunciante solicitó a la entidad visualizar las grabaciones de las cámaras de seguridad, en la medida que no recordaba la fecha exacta del día de pago, informando que sí recordaba el nombre del funcionario que la había recibido;

IV) Que con fecha 23 de julio de 2019, Creditel se comunicó telefónicamente con la denunciante para informarle que no contaban con el registro del pago en cuestión y que de la visualización de las grabaciones de las cámaras de seguridad de la sucursal no constataron su presencia en los días y horario en los que el funcionario presuntamente habría recibido el pago;

V) Que la denunciante manifestó que con fecha 24 de julio de 2019 abona nuevamente el importe correspondiente a su estado de cuenta;

VI) Que Creditel informó que no existió sobrante en el arqueo de las cajas de la sucursal en el período comprendido entre el 9 y el 23 de julio de 2019, período en el que la denunciante afirma haber realizado el pago;

VII) Que de las filmaciones de la cámara de seguridad proporcionadas por Creditel, correspondiente a los días 9 al 12 de julio de 2019 en el que concurrió el funcionario que según la denunciante le cobró el estado de cuenta en el horario de 15 a 20 horas, no se pudo constatar la presencia de la denunciante en la sucursal.

CONSIDERANDO:

I) Que según lo expresado en los Resultandos IV) a VII) no se han identificado elementos probatorios que permitan afirmar que le asiste razón a la denunciante;

II) Que el Banco Central del Uruguay se ve excedido en sus potestades, por lo que la determinación sobre la procedencia sustancial del reclamo es competencia del Poder Judicial;

III) Que se ha realizado y culminado la investigación correspondiente.

ATENCIÓN: A lo establecido en el Texto Ordenado de la Carta Orgánica, la Ley N° 17.250 de fecha 11 de agosto de 2000, la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, la Resolución R.N°: SSF 785-2015 de noviembre de 2015, la Resolución R.N°: D-19-2017 del 18 de enero de 2017 y los antecedentes que lucen en el expediente 2019-50-1-02303.

LA JEFA DE DEPARTAMENTO DE CONDUCTAS DE MERCADO
EN EJERCICIO DE ATRIBUCIONES DELEGADAS POR EL
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS
RESUELVE:

- 1) Dar por concluidas estas actuaciones haciendo saber a la denunciante que compete al Poder Judicial dirimir su reclamo.
- 2) Poner en conocimiento a la denunciante y a la institución la resolución adoptada.