

Banco Central del Uruguay

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS – RESOLUCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

VISTO: La denuncia presentada por un particular con fecha 23 de agosto de 2023, contra BBVA Uruguay S.A. (BBVA) por presuntas acciones arbitrarias y abuso de poder por parte de Banco BBVA en el cobro de su deuda.

RESULTANDO:

- I. Que la denunciante expone que el 23 de agosto de 2023, recibió la notificación, de la Gerente de la sucursal Paysandú de BBVA, que se había tomado la decisión unilateral de anular el pago de su tarjeta de crédito personal para destinarlo al pago de la tarjeta de crédito de la cuenta empresa;
- II. Que la denunciante entiende que dicha acción fue realizada sin ningún tipo de consentimiento, consulta previa o justificación lo que provocó quedar con deuda en ambas cuentas cuando su intención era ponerse al día con la cuenta personal;
- III. Que la denunciante expresa que entiende que se trató de un abuso de poder por parte de la institución y exige que se restituyan los fondos indebidamente transferidos y se restaure la funcionalidad de su tarjeta de crédito personal;
- IV. Que consultada la institución, expuso que ante la falta de pago de la denunciante se le requirió ponerse al día con sus deudas o refinanciar sus créditos, a lo que no accedió, eligiendo hacer pagos a cuenta;
- V. Que BBVA informó que si bien la denunciante realizó un depósito en su cuenta personal el 18/8/23 con la intención de pagar su tarjeta de crédito, el pago se aplicó a la tarjeta asociada a su cuenta unipersonal ya que tenía un atraso mayor;
- VI. Que BBVA informó que en el ejercicio de las facultades estipuladas en el artículo 30 de las Condiciones Generales, firmado por la clienta en el momento de la apertura de su cuenta, tanto en caso de la persona física como la cuenta unipersonal, la institución puede disponer el orden de imputación que considere más conveniente cuando existieren varias deudas compensables;
- VII. Que BBVA expresó que el artículo 24 de las citadas Condiciones establece que la mora en la tarjeta de crédito, habilita a la institución a dar por rescindido el servicio y a exigir el pago de inmediato de todo lo adeudado.

CONSIDERANDO: _

- I. Que los pagos realizados por la denunciante fueron aplicados a amortizar saldos adeudados;
- II. Que lo actuado por la institución se enmarca en lo establecido en las Condiciones Generales del contrato celebrado entre las partes;
- III. Que en virtud de que BBVA no accedió a reimputar los importes pagados que pretende la denunciante, corresponde que esta, de así considerarlo, se dirija a la justicia competente a efectos de dirimir el conflicto planteado en el marco del contrato suscrito entre las partes; ya que es un asunto sobre el cual no le compete al Banco Central del Uruguay intervenir;
- IV. Que se ha culminado con el análisis e investigación correspondiente.

ATENCIÓN: A lo establecido en el lit. w) del Art. 35 del Texto Ordenado de la Carta Orgánica, la Ley N° 17.250 de fecha 11 de agosto de 2000, a la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, a la Resolución R. N°: SSF 785 – 2015 del 24 de noviembre del 2015, a la Resolución R. N°: D -19-2017 del 18 de enero de 2017 y a los antecedentes que lucen en el Expediente N° 2023-50-1-01704.

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

1. Declarar que no corresponde a este BCU expedirse sobre el asunto, quedando habilitada, de así considerarlo pertinente la denunciante, la vía judicial para la resolución del conflicto.
2. Comunicar al BBVA Uruguay S.A. y a la denunciante lo resuelto.