

## Accion De Amparo Rechazo Anses Arbitrariedad E Ilegitimidad Manifiestas

### JURISPRUDENCIA

### Acción de amparo. Rechazo. ANSES. Arbitrariedad e ilegitimidad

manifiestas Se rechaza la acción de amparo incoada por el beneficiario de un plan reconocido por la ANSES, ante la reducción del monto percibido y un denunciado mal trato de los empleados de la entidad bancaria donde concurre, al no obrar comprobada la arbitrariedad e ilegitimidad manifiestas. RESISTENCIA, 17 de febrero de 2016 AUTOS Y VISTOS: Estos autos caratulados: "DIAZ, PAQLA YOLANDA ESTER S/ ACCIÓN DE AMPARO", Expte. N° 28/15; y CONSIDERANDO: I. Que a fs. 1 se presenta la Sra. Paola Yolanda Ester Díaz, por derecho propio e interpone acción de amparo contra las Sras. Nélide Elizabeth Vargas, Celia Yanina Leiva y la Sucursal del Banco Macro de esta ciudad. Expone que ha sido discriminada por las nombradas, empleadas de la entidad citada, quienes la atendieron de mala manera y dudaron de su identidad, amenazándola con no pagarle más el subsidio de ciento cincuenta pesos (\$150) que percibía, rebajándolo a la suma de setenta y siete pesos (\$77), así como de proceder a la devolución del dinero depositado si no se procede a su retiro. Solicita se ordene al personal del Banco Macro que cese en sus actos lesivos y que se le pague normalmente. A fs. 4 se tiene por interpuesta acción de amparo, se da intervención a la Defensoría Oficial en turno y se requieren los informes circunstanciados del art. 10 de la Ley N° 4297 a las Sras. Nélide Elizabeth Vargas; Celia Yanina Leiva y al Gerente de la Sucursal Resistencia del Banco Macro S.A., los que son-evacuados a fs. 9/38, solicitando el rechazo de la acción, con costas. A fs. 24/25 y vta. se presenta el Dr. Benjamin Kapeica, apoderado del Banco Macro S.A, y niega los hechos alegados por la accionante, en especial la circunstancia de que la misma haya sido atendida de mala manera por las empleadas de la entidad banearia y que éstas hayan amenazado a la amparista en tanto no deciden ni el destino ni el monto a entregar. Relata que la Sra. Díaz es beneficiaria del programa ANSES HOGAR, siendo ésta la entidad responsable de la disposición de los fondos que ella y el resto de los beneficiarios perciben. En este marco, indica que la reducción denunciada por la amparista resulta ajena a la actividad del Banco, quien actúa como mero agente financiero y de intermediación entre los prestadores y los destinatarios del subsidio. Explica que la disminución de los montos depositados resultó generalizada respecto de todos los beneficiarios del plan, en razón de cuestiones climáticas y estacionales, debido a que no se consume la misma cantidad de garrafas de gas en invierno que en verano. Expone que hasta el mes de septiembre de 2015 el monto asignado era de ciento cincuenta y cuatro pesos (\$154), en tanto que a partir del mes de octubre de 2015 se redujo a la suma de setenta y siete pesos (\$77). De este modo, refiere que las cajeras no amenazaron a la Sra. Díaz, sino que se limitaron a informar que se redujo el monto de dinero disponible para su retiro desconociendo ellas el motivo de la disminución. A su vez, desmiente que se haya retenido el dinero de la nombrada, puesto que la misma retiró el día 09/12/15 el dinero depositado en su caja de ahorros. Esgrime en relación al presunto maltrato dispensado a la denunciante argumentando que sólo se le requirió la acreditación de su identidad debido al estado de deterioro que presentaba su DNI, lo que podría indicar algún tipo de adulteración. Que por ello, en cumplimiento al procedimiento de carácter obligatorio para los empleados de la entidad, le solicitaron que gestione un nuevo ejemplar ante las autoridades correspondientes. Cuestiona la idoneidad de la vía utilizada para obtener el resultado pretendido, afirmando que en absoluto es el amparo el procedimiento correcto para el reclamo esbozado. Cita doctrina y jurisprudencia. Plantea la reserva del caso federal y concluye solicitando el rechazo de la acción, con costas a la accionante. A fs. 36/38 presentan informe circunstanciado las Sras. Celia Yanina Leiva y Nélide Elizabeth Vargas con el patrocinio del Dr. Walter E. Repetto en los mismos términos que el suministrado por el Banco. A fs. 39 se tiene por presentados a los accionados y se corre vista a la Procuración General, la que se pronuncia por el rechazo de la acción -Dictamen N° 01/16, fs. 40/44 y vta.-. A fs. 45 se requiere informe a la Sucursal Resistencia del Banco Macro S.A. en relación a la percepción de fondos por parte de la amparista, el que es reiterado a fs. 48 y contestado a fs. 51/53. II. En el análisis de la cuestión planteada tenemos que tener en cuenta que "... el amparo es un proceso excepcional, utilizable en las delicadas y extremas situaciones en las que por carencia de otras vías legales aptas pelagra la salvaguarda de derechos fundamentales y exige para su apertura circunstancias muy particulares caracterizadas por la presencia de arbitrariedad o ilegalidad manifiesta que, ante la ineficacia de los procedimientos ordinarios, origina un daño concreto y grave, sólo eventualmente reparable por esta vía urgente y expedita" (CSJN Fallos: 306:1254; 307:747; 310:576). De los términos del escrito postulatorio surge que la amparista reclama el pago de un subsidio de ANSES del que es beneficiaría -denominado Programa Hogar- siendo el Banco Macro SA un mero intermediario del servicio. Tal como lo señala el Señor Procurador General en su dictamen y lo que se comprueba en la página web del programa [www.anses.gov.ar/programahogar](http://www.anses.gov.ar/programahogar), el subsidio se cobra automáticamente en función de los ingresos de la persona y de su conexión o no a la red de gas natural. Precisamente, es ANSES el organismo encargado de realizar el control de derecho y si correspondiere, conforme lo explicitado, depositar el monto

automáticamente en la cuenta bancada del beneficiario. Se extrae también de dicho sitio que la cantidad de garrafas varía en función de la cantidad de miembros del hogar, la ubicación geográfica y la época del año. Consecuentemente, en virtud del calendario estacional es que en los meses de verano el importe disminuye dado que se presume un menor consumo de gas. De esta manera, no se advierte la existencia de una arbitrariedad ni ilegalidad manifiesta en el accionar de los demandados, puesto que los bancos ni los empleados tienen injerencia en el manejo de los fondos depositados por la entidad estatal, tal como se ha explicado. La reducción del monto del subsidio de \$154 a \$77 encuentra sustento en las disposiciones regulatorias del plan y responde a criterios razonables establecidos por las autoridades de aplicación. Tiene dicho la jurisprudencia que "El progreso de la acción de amparo, substancialmente excepcional, está reservado a aquellos supuestos en los que medien circunstancias muy particulares, caracterizadas por la existencia de arbitrariedad e ilegalidad manifiestas, y en las que se demuestre, además, que el daño concreto y grave que se invoca sólo puede eventualmente ser reparado mediante la acción urgente y expeditiva del amparo" (CSJN Fallos: 308:2068), extremos que no se cumplen en el caso que analizamos. III. Respecto del trato discriminatorio denunciado por la amparista por haber dudado las cajeras de su identidad y las amenazas que dice haber recibido, pese a que tales extremos no se encuentran acreditados en autos, resulta pertinente realizar una breve consideración. Si bien es cierto que las cajeras cumplían con su deber siguiendo los lineamientos de seguridad de la entidad al solicitar la presentación del documento de identidad no debe perderse de vista que esta actividad se encuentra comprendida en la Ley de Defensa al Consumidor N° 24.240 por lo que el prestador del servicio debe garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los usuarios y abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias (art. 8 bis). En esos términos, no resulta ocioso recordar a las autoridades del Banco Macro S.A. que corresponde arbitrar los medios necesarios para garantizar la atención al público conforme lo dispone la normativa pertinente. De no ser así, en el futuro, la actora tendrá a su disposición los mecanismos instaurados para reclamos de esta índole, ya sea el que específicamente determina el programa o bien Defensa al Consumidor. Por los fundamentos vertidos, consideramos que la acción de amparo debe ser rechazada. IV. Atento a la forma en que se resuelve la cuestión, en virtud de lo dispuesto en el segundo párrafo del art. 68 del CPCC y merituando que la amparista pudo razonablemente haberse considerado con derecho a demandar, las costas deben imponerse en el orden causado. Por ello, el SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RESUELVE: I. RECHAZAR la acción de amparo deducida por la Señora Pao la Yolanda Ester Díaz, por los fundamentos expuestos en los considerandos. II. HACER SABER a las autoridades de la Sucursal del Banco Macro S.A. de la ciudad de Resistencia la recomendación del punto II de los considerandos. III. Costas por su orden. IV. REGÍSTRESE y notifíquese personalmente o por cédula. IRIDE ISABEL MARIA GRILLO Juez Superior Tribunal de Justicia Dra. MARIA LUISA LUCAS Presidenta Superior Tribunal de Justicia Correlaciones: Paso, Silvia Reneé c/Municipalidad de Pinamar s/acción de amparo - Cám. Cont. Adm. - Mar del Plata - 09/06/2015. 007341E