



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROGRAMA DE ACCESO  
COMUNITARIO A LA JUSTICIA

**ATAJ**

AGENCIA TERRITORIAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

Buenos Aires, 18 de diciembre de 2014.-

VISTOS:

Las atribuciones conferidas al Programa Comunitario de Acceso a la Justicia del Ministerio Público Fiscal de la Nación conforme resolución PGN nro. 1316/2014;

Y CONSIDERANDO:

I.- Que en el mes de junio del año en curso, en la Agencia Territorial de Acceso a la Justicia (ATAJX) de Villa 21-24 y NHT Zavaleta, se recibió la denuncia a la señora PRINCESA ZORAIDA PINTO.

La nombrada expuso que en el mes de mayo del año 2010, ingresó junto con su pareja FRANCO ZABALETA a un Plan de Autoahorro para adquirir un automóvil marca FIAT modelo PUNTO ATTRACTIVE 1.4 BENZINA, en la concesionaria oficial AUTO ZERO S.A. de la calle Talcahuano 356/8 tel. 5219-2800. Que el motivo de la compra del automóvil fue porque ZABALETA (actualmente separada de él) había sido operado de las piernas y necesitaba trabajar, considerando más adecuado el manejo de una camioneta. Que desde ese momento abonó las cuotas regularmente. Ante la mejora de la situación económica, a fines del año 2012 decidió con su pareja ingresar a otro plan de pago, para comprar un automóvil marca VOLSKWAGEN modelo GOL TREND en la concesionaria oficial de VOLKWAGEN Alra S.A. de la calle Paysandú 1816 entre Juan B. Justo y San Martín de esta ciudad; plan que también abonó con normalidad. Tiempo más tarde, relató que se separó de ZABALETA y le costaba a ella sostener el pago de dos planes distintos, dado que tras la separación las obligaciones de pago recayeron exclusivamente en ella. En junio del año 2013, refirió haber recibido un mensaje de texto en su teléfono celular nro. 1551424966, mediante el

cual se la indicaba como "ganadora" de un Plan para adquirir un automóvil 0 KM, dándole indicaciones de cómo acceder al mismo. Es así, que luego de un intercambio de mensajes telefónicos, dio con la concesionaria oficial FIAT que resultó ser la misma a la que había ido para el segundo plan y estaba en la calle Paysandú 1816 entre Juan B. Justo y San Martín de esta ciudad. Ahí le explicaron que había sido beneficiada para acceder a un sorteo de un automóvil nuevo y que como tenía dos planes de pago abiertos, se le iba a acumular el dinero pagado en los dos para acceder a un automóvil cero kilómetro SIENA FIRE. Que a ella le pareció conveniente la propuesta, porque se encontraba sola manteniendo a su familia y no podía pagar dos cuotas distintas todos los meses y además, se le hacía menor la cuota a pagar en comparación con las dos cuotas juntas que abonaba mes a mes. Que fue atendida por un empleado de nombre DANIEL LEGUIZAMON, quien le dio su celular 1532696856 y su jefe era JULIO JOYA. Que a modo de ejemplo, exhibió una hoja con el logo de FIAT donde el empleado DANIEL LEGUIZAMON le escribió con su puño y letra, el cálculo de los planes que se acumulaban y lo que le quedaba por pagar. Que hablaron con ella dándole seguridad de que se acumulaban los dos Planes, el que venía pagando y el nuevo que le proponían, así no perdía la plata, por lo que decidió entrar en este nuevo plan y empezó a pagar tranquilamente las cuotas.

Refirió que en el mes de abril de este año, sufrió un incendio en su casa de la Manzana 1 Casa 13 de Villa 21, perdiendo todas sus pertenencias y generándole la imposibilidad de continuar viviendo allí. Explicó que a partir de ese momento, su situación económica cambió totalmente, porque no tenía un hogar donde vivir con sus hijos y tenía la necesidad de comprar de nuevo muebles,



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROSECUCIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROGRAMA DE ACCESO  
COMUNITARIO A LA JUSTICIA

**ATAJ** 

AGENCIA TERRITORIAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

camas, colchones, ropa, cocina, en fin, de todo lo necesario para sus necesidades básicas. Explicó que tiene 3 hijos, dos de los cuales viven con ella, Milagros (15 años) y Daiana (14 años). Que Daiana es discapacitada, sufre de retraso madurativo y ataques de epilepsia y convulsiones. Que por su situación, Daiana es beneficiaria de una pensión no graciable del Ministerio de Desarrollo Social de Nación y del Programa Federal de Salud.

Sobre el incendio en su vivienda, fue debido a un cortocircuito eléctrico que generó un chispazo, en el marco de la problemática de riesgo eléctrico que aqueja a toda la Villa 21 24. Que las conexiones eléctricas para dar luz a toda la población de ese lugar son antiguas, a la vez que no se han hecho las debidas mejoras en la calidad y seguridad eléctrica. Que toda esta situación le generó la dificultad de seguir pagando las cuotas del plan del automóvil cero kilómetro, por lo que recurrió a la concesionaria de la calle Paysandú, descubriendo que ya no estaba más esa empresa ahí, que estaban los vidrios pintados, estaba vacío y abandonado. Que había un cartelito colgado en la vidriera diciendo "NOS MUDAMOS FRENTE PARQUE SARMIENTO AV. MITRE 44 ESQ. GENERAL PAZ". Que por eso, fue a ese domicilio y vio que el local estaba en la misma situación que el de la calle Paysandú: abandonado, vacío y cerrado. Que por eso, llamó por teléfono al lugar indicado en la boleta como la sucursal donde brindan atención personalizada: Balcarce 548 C.A.B.A. 5219-2800 // 4344-5750. Que le explicó a la mujer que atendió la situación y que necesitaba darse de baja, recibiendo como respuesta que debía mandar una carta documento a ese lugar, indicando que se daba de baja y solicitando la devolución del dinero. Que así lo hizo, exhibiendo en ese momento la carta documento. Que al día de la fecha no obtuvo respuesta alguna por parte de la

concesionaria. Que volvió a llamar para avisar que envió la carta documento y chequear si les llegó, donde una persona le indicó la devolución del dinero podría llegar a ocurrir luego del 2020, cuando finalice el plan de pago. Que ella intentó leer el contrato que firmó y de lo que puede entender en ningún lado del mismo surge de qué forma se haría la devolución. Que sentía que se están aprovechando de su situación de vulnerabilidad en la que se encuentra y que la han estafado. Que necesitaba la devolución del dinero de manera urgente así puede solventar los gastos que le demanda reconstituir su hogar nuevamente.

II.- Así las cosas, se remitió la denuncia labrada a la Oficina de Sorteos de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional CABA, desinsaculando el Juzgado Nacional en lo Criminal de Instrucción nro. 45 registrándose bajo expediente nro. 39347/2014, con intervención de la Fiscalía Nacional en lo Criminal de Instrucción nro. 16, quien tuvo a su cargo la investigación de conformidad con el art. 196 bis CPPN.

III.- En el contexto de la pesquisa fiscal, se realizaron dos medidas instructorias.

La primera, citando a prestar declaración a la denunciante - víctima. De la audiencia celebrada, el Fiscal interviniente formuló preguntas vinculadas con el trato posterior que tuvo la denunciante con la concesionaria en trato (posible acuerdo, devolución del dinero, etc) y además, relativas a la intervención del programa a mi cargo. Con respecto a esto último, se consignó: *"Preguntada por el Sr. Fiscal si recibió alguna ayuda por parte del Programa Acceso Comunitario a la justicia del Ministerio Público Fiscal, la dicente refiere que: tuvo contacto con este programa porque tiene una sede en el barrio donde vive, fue*



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROSECUCIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROGRAMA DE ACCESO  
COMUNITARIO A LA JUSTICIA



AGENCIA TERRITORIAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

*por ello que realizó la denuncia y allí la están ayudando debido a que le dijeron que se presente en esta Fiscalía para que se le reciba declaración, pero todavía no le dieron ninguna solución en concreto. A su vez, los empleados del programa, ya que ahí hay asistentes sociales y médicos, la ayudaron a conseguir ropa y colchones para dormir debido a que sufrió un incendio en su domicilio".*

La segunda diligencia, fue solicitar por cédula al "Sr. Jefe del Departamento de Legales de Fiat Auto SA", la remisión de toda la documentación vinculada con PRINCESA ZOAIRA PINTO. Tales extremos fueron cumplidos por la firma de mención, aportando las copias de los planes de adhesión, mediante un escrito suscripto por Adalberto Carlos Russo, Apoderado. En dicho escrito, además, se brindó información sobre las Solicitudes de Adhesión rubricadas por PINTO, indicando la cantidad de cuotas pagas, que no presentan cotitulares y que no se procesaron transferencias, que los planes nunca se adjudicaron y que fue rescindido por falta de pago.

IV.- Con el resultado de las diligencias descriptas, el Fiscal valoró como solución adecuada, la desestimación de la denuncia en trato, criterio avalado por el magistrado actuante.

Sostuvo que PINTO se agravia por una cuestión contractual que no le resulta favorable por la situación económica que atraviesa pero que en modo alguno se debió a un accionar defraudatorio pergeñado por la empresa.

Analizó el contrato de adhesión rubricado y valoró que están previstas en el mismo, de manera clara las consecuencias cuando un adherente deja de abonar las cuotas mensuales. Y que la denunciante no podría ampararse en una

situación de vulnerabilidad cuando fue asesorada "por los organismos existentes tal como al que acudió para radicar esta denuncia" refiriéndose indudablemente al Programa a mi cargo.

Por último, el fiscal indicó que sin perjuicio de comprender las dificultades de su situación económica, no podría PINTO agravarse por los términos del contrato, que aceptara con anterioridad a atravesar dicha situación económica.

V.- Ahora bien, dado que este Ministerio Público Fiscal viene desarrollando líneas de política criminal con el fin de asegurar el acceso a la justicia de todas las personas, y que en ese sentido se han dictado entre otras la Res. PGN 58/09 adhiriendo a las "100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad" (en adelante, las "100 Reglas"), la Resolución PGN 174/08 que aprueba el documento denominado "Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos"; la Resolución PGN 10/09 en cuanto regula diversos supuestos de acceso de la víctima y su letrado a las causas judiciales; la Resolución PGN 50/09 que regula y facilita el modo de llevar adelante una denuncia penal, es que se formulan las siguientes OBSERVACIONES:

A.- La denunciante PRINCESA ZORAIDA PINTO se encuentra en condiciones de vulnerabilidad, de acuerdo a los lineamientos de las "100 Reglas". De una interpretación armónica de las citadas Reglas, y como primera aproximación, podría afirmarse que la nombrada por razón de las **circunstancias sociales** (por su trabajo no registrado y por el lugar de residencia) **y por su carácter de víctima**, encuentra especiales dificultades para ejercitar con



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROGRAMA DE ACCESO  
COMUNITARIO A LA JUSTICIA

**ATAJ**   
AGENCIA TERRITORIAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Sobre la "victimización", las "100 Reglas" establece que víctima es toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa. En base a dicho concepto, es que resulta prioritario tener en cuenta que PINTO es el único sostén económico de su entorno familiar y que además, tiene una hija menor de edad discapacitada.

Para futuros casos, ello podría darse cuenta a través de un **Informe sobre las condiciones de vulnerabilidad**, que incluso a instancias de cada fiscal, podría ser desarrollado por el equipo interdisciplinario del programa a mi cargo. Dicho informe podría ilustrar los esfuerzos específicos que deben llevar los operadores del sistema de justicia en el impulso del procedimiento, tanto en lo relativo a su tramitación como sobre los requisitos exigidos para la práctica de los actos procesales, de acuerdo a la situación relevada para cada caso en particular, a fin de adoptar aquellas medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad.

Volviendo sobre la denuncia en trato, haber contado con un informe de tales características, hubiera permitido a los operadores jurídicos intervinientes haber comprendido la condición de vulnerabilidad en la que se encontraba la originante. En efecto, la creación por res. PGN 1316/14 de esta nueva área a mi cargo del Ministerio Público Fiscal, apunta a remover los obstáculos que diariamente enfrentan las personas en situación de

vulnerabilidad a la hora del reconocimiento de sus derechos en el ámbito judicial. Resulta al menos preocupante que **la intervención de este programa sea valorado en detrimento de la víctima al valorar su condición de vulnerabilidad.** Así lo apreció el fiscal de marras al señalar que la denunciante no podría alegar situación de vulnerabilidad tras ser asesorada *"por los organismos existentes tal como al que acudió para radicar esta denuncia"*, esto es, el ATAJO en Villa 21 24 y NHT Zabaleta.

**B.-** La condición de vulnerabilidad de la denunciante, hubiera sido trascendente para el Ministerio Público a fin de valorar la existencia de una figura delictiva y los extremos de un tipo penal. Es necesario que los representantes del Ministerio Público comiencen a armonicen las 100 Reglas de Brasilia con el Derecho Penal sustancial.

Sin perjuicio de la calificación final en la que podrían subsumirse los hechos contenidos en la presente, los mismos provisoriamente podría encuadrarse en los art. 172 (estafa) y 175 bis (usura) del Código Penal.

La acción típica de la estafa establece que el delito se configurará, cuando haya ardid o engaño que induce a error a la víctima, produciéndole un daño patrimonial efectivo, sin necesidad que el autor del engaño se beneficie.

La vulnerabilidad de la víctima podría haberse valorado para calificar la entidad de la maniobra del engaño. En el presente, la víctima menciona la existencia de oficinas montadas, donde fue convocada a través de mensajes de texto, que la indujeron a acudir y donde le propusieron unificar sus dos planes de ahorro a fin de poder hacer frente a los mismos, situación que finalmente no pudo





MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROSECUCIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROGRAMA DE ACCESO  
COMUNITARIO A LA JUSTICIA

**ATAJ**  
AGENCIA TERRITORIAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

afrontar y que tampoco pudo poner en aviso al ente con el que negoció tal unificación, pues la empresa se esfumó.

Por otro lado, y en el caso de pensar en una usura, la acción típica de dicho delito establece que la conducta de dar o prometer es usuraria si transcurre *aprovechando la necesidad, la ligereza o la inexperiencia* del sujeto pasivo de la relación. Este gerundio, que fue objeto de análisis de distintos autores que analizan el alcance del tipo penal, podría posibilitar la sanción penal de las prácticas sociales abordadas en tanto que este aprovechamiento importa un abuso consistente en sacar beneficio o utilidad pecuniaria de la situación de la víctima.

C) Las únicas medidas instructorias que se adoptaron fueron la declaración testimonial de la víctima y un pedido de prueba documental.

No se requirió, a modo de ejemplo, información contable respecto de la empresa con la que contrató la víctima, listado de sucursales, relaciones de vinculación societaria con otras compañías. Y particularmente copias de los reglamento de los autocréditos,

Información sobre la denunciante y su contexto social.

La realización de tareas de investigación a los fines de determinar la persona física o jurídica responsable de los locales donde concurrió la denunciante y que luego desaparecieron.

D) Resulta por demás, también preocupante que este Programa, pensado como red de auxilio técnico para el provecho de cada fiscalía de este Ministerio Público y como nueva estructura que facilite el acceso a la justicia de las

personas en condición de vulnerabilidad y viabilizar su participación en el sistema de administración judicial, genere intervenciones judiciales que a criterio de los fiscales de instrucción, sean desestimadas sin siquiera merecer el impulso de la acción penal. **Es decir, cuando los criterios antes esbozados permiten apreciar una situación en la que la víctima no podría ejercer con plenitud sus derechos ante el sistema de justicia, un operador de ese mismo sistema entiende que no merece actividad jurisdiccional dicha situación, lo que implicaría una clara situación de no acceso a la justicia.**

El acceso a la justicia tiene su correlato con la tutela judicial efectiva, pues de nada serviría que la víctima tenga ese acceso y nunca llegue la tutela que comprende un triple enfoque: **a)** Eliminar los obstáculos procesales que pudieran impedirlo; **b)** De obtener una sentencia de fondo, es decir motivada y fundada, en un tiempo razonable, más allá del acierto de dicha decisión; **c)** Que esa sentencia se cumpla, o sea a la ejecutoriedad del fallo. Solo así se puede afirmar que se estaría garantizando el derecho de defensa de los derechos de las personas vulnerables, amenazados o conculcados. En este sentido, la tutela debe ser integral, desde el acceso del caso a la justicia, hasta su efectiva resolución y ejecución.

En lo que se refiere a la materia de fondo, los usuarios y consumidores de servicios financieros (como las cajas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, plazos fijos, préstamos personales, prendarios e hipotecarios, entre otros.), tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo



MINISTERIO PÚBLICO  
**FISCAL**  
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN  
REPÚBLICA ARGENTINA

PROGRAMA DE ACCESO  
COMUNITARIO A LA JUSTICIA

**ATAJ**   
AGENCIA TERRITORIAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

y digno (Constitución Nacional, Artículo 42). Máxime cuando el otorgamiento de tales servicios se realiza a través de un contrato de adhesión (como el caso que nos ocupa), en el cual las cláusulas, los términos y las condiciones de contratación se encuentran preestablecidas.

Sobre el particular, el informe producido por la Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos (PROCELAC), denominado "*CRÉDITOS PARA EL CONSUMO - Análisis del fenómeno socioeconómico y su impacto en los sectores populares*", sostuvo la necesidad de evaluar herramientas institucionales que sean aptas para garantizar el derecho a la defensa del deudor en el marco de una relación de consumo financiero, que de por sí está atravesada por una condición asimétrica entre una parte dotada de poder y otra en estado de vulnerabilidad, situación que no hace más que reflejar la desigualdad implícita en cualquier relación de poder económico: "*Es urgente abrir un espacio de intercambio particular sobre la manera en que la justicia reproduce -con algunas voces en disidencia- la supremacía de los oferentes de créditos por sobre los consumidores.*"

En miras a garantizar el acceso a la justicia en futuros casos similares, **con base en los principios y nuevos estándares incorporados por esta Procuración, elevo la presente recomendando la conformación de una mesa de trabajo interinstitucional con las procuradurías y fiscalías de los fueros involucrados a fin de analizar de manera conjunta, la generalidad de la situación aquí planteada y la elaboración de instrumentos que recojan las mejores prácticas frente a este sector de vulnerabilidad. Ello, en miras a la nueva ingeniería institucional que demandará la implementación del nuevo Código Procesal Penal de la Nación.**

Así, de acuerdo a las facultades conferidas por la normativa vigente;

ELEVO a la Sra. Procuradora General de la Nación,  
el presente informe a los efectos que estime pertinentes.

JULIÁN AXAT  
DIRECTOR  
P. ACCESO JUSTICIA  
PROC. GRAL. NACION

RECIBIDO EN LA SECRETARIA PRIVADA DE LA  
PROCURADORA GENERAL DE LA NACION

22 DIC 2014

SIENDO LAS... 17... HORAS. CONSTE