

**FORMULAN ACUERDO TRANSACCIONAL – SOLICITAN VISTA AL FISCAL Y HOMOLOGACIÓN (ART. 54, LEY 24.240)**

Señor Juez Nacional en lo Comercial:

**ADUC Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores** (“**ADUC**”), representada por Claudio Alberto Defilippi (T 38, F 600, CPACF), con el patrocinio de la apoderada Dra. Lorena Vanesa Totino (T 69, F 387, CPACF), manteniendo el domicilio constituido en Lavalle 1646, piso 7, Dpto. A, CABA, y el domicilio electrónico al CUIT 27-25371265-7; **Banco Santander Río S.A.** (“**BSR**”), representado por Martin Beretervide (T 81, F 927, CPACF), manteniendo el domicilio constituido en Ing. Enrique Butty 275, piso 12, CABA, y el domicilio electrónico asociado al CUIT 27-33803826-2, en conjunto “**las Partes**”, en los autos caratulados “**ASOCIACIÓN POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (ADUC) c/ BANCO SANTANDER RÍO S.A. s/ ORDINARIO**” (Expte. 34170/2015), en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial Nro. 17, Secretaría Nro. 34, a V.S. respetuosamente decimos:

**1. OBJETO**

Las Partes de este proceso hemos arribado a un acuerdo transaccional bajo los términos y condiciones que se describen en el capítulo siguiente (en adelante, el “Acuerdo”), con el objeto de poner fin a las presentes actuaciones y a la controversia que le dio lugar, una vez que el Acuerdo sea homologado de manera firme y con efectos de cosa juzgada formal y material en la instancia pertinente.

En consecuencia, se solicita a V.S. que tenga por presentado este Acuerdo y disponga su homologación en su totalidad y sin modificaciones, por la vía procesal pertinente que corresponda.

## **2. TERMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO**

### **2.1. Antecedentes**

(i) ADUC promovió demanda solicitando que V.S. le ordene a BSR, el cese en el cobro a sus clientes de la comisión por *mantenimiento de cuenta* en las tarjetas de crédito emitidas por BSR, luego de la entrada en vigencia de la Com. A 5460 del BCRA (la "Comisión"). Ello, en tanto -según la demanda- tal concepto no estaba expresamente contemplado en los contratos de tarjeta de crédito suscriptos entre BSR y sus clientes antes de esa fecha. Asimismo, ADUC solicitó que VS condene a BSR a: (1) Cesar en el cobro; (2) restituir de manera integral a cada cliente afectado, las sumas percibidas con más los intereses que se juzguen procedentes; (3) reintegrar también cualquier suma que haya sido percibida por el Banco, independientemente de su nombre, en la medida que se demuestre que se deba al concepto "mantenimiento de cuenta"; y (4) abonar la multa establecida en el art. 52 *bis* de la Ley 24.240.

ADUC también incluyó como demandados a Prisma Medios de Pago S.A. ("Prisma") y a American Express Argentina S.A. ("American Express") en su carácter de administradoras de las tarjetas de crédito "Visa" y "American Express", respectivamente, emitidas por BSR (en adelante, los "Co-demandados").

(ii) Por su parte, BSR contestó demanda negando terminantemente las acusaciones de ADUC, oponiendo diversas defensas de fondo, así como interponiendo excepción previa de falta de legitimación activa. Los Co-demandados también opusieron defensas y contestaron demanda.

(iii) El 20 de abril de 2018 el Juzgado rechazó la excepción de falta de legitimación activa opuesta por BSR.

(iv) El 8 de agosto de 2018, se llevó a cabo la audiencia del art. 360 Cpr. y, ante la falta de acuerdo entre las Partes, las actuaciones se abrieron a prueba, encontrándose en dicho estado en la fecha de presentación de este Acuerdo.

## 2.2 Manifestaciones del Banco:

(i) BSR rechaza expresamente haber causado algún perjuicio a sus clientes, y declara que ni el ofrecimiento ni lo aquí acordado pueden ser interpretados como que implican un reconocimiento a la legitimación activa invocada por ADUC, o como que su demanda reúne los requisitos para tramitar como una acción colectiva, cuestiones estas que se dejan de lado al solo efecto de permitir que se arribe a una transacción mutuamente aceptable que, al ser homologada judicialmente, tenga efectos *erga omnes* y permita dar por concluido este expediente y la controversia que le dio origen.

(ii) En particular, BSR rechaza haber creado una nueva comisión y destaca que la Comisión respondió al dictado de la Comunicación "A" 5460 del BCRA mediante el cual se unificó la denominación de conceptos que ya eran percibidos por las entidades financieras por servicios efectivamente prestados a los tarjetahabientes y que se vinculan desde siempre con las tareas de administración y transaccionalidad de las tarjetas. En consecuencia, no existe norma legal que prohíba la percepción de dicha comisión, la cual es necesaria para el debido funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito al que acceden los usuarios y consumidores. La misma es percibida mensualmente.

(iii) Por otro lado, BSR manifiesta que tiene pactada contractualmente con sus clientes la comisión de "Renovación Anual", la cual desde siempre fue informada a los usuarios a través de los distintos canales, como así también por medio del Régimen de Transparencia del Banco Central de la República Argentina (BCRA). A diferencia de la comisión de "Mantenimiento de Cuenta", la Comisión de "Renovación Anual" tiene asociados los costos relacionados con beneficios exclusivos que se otorgan a los clientes, según el segmento al que pertenecen. Esta comisión se percibe al vencimiento de cada periodo contractual (que se pacta con cada cliente por el término de un año) y puede ser susceptible de bonificación en el caso de cumplirse con ciertos requisitos.

(iv) En virtud de lo dicho, BSR sin reconocer hechos ni derechos

(tanto en cuanto a la legitimación activa invocada por ADUC como con relación a las cuestiones de fondo) y al solo efecto conciliatorio, conviene con ADUC (ambos en adelante denominados las “Partes”) dar por terminado este Expediente y todos y cada uno de sus incidentes, arribando al acuerdo que seguidamente se transcribe, que se regirá por las cláusulas que serán detalladas a lo largo del presente y cuya vigencia queda sujeta a la homologación firme de sus términos y condiciones (el “Acuerdo Transaccional”).

### **2.3 Manifestaciones de ADUC:**

Por su parte, ADUC manifiesta que se trata de una asociación de consumidores legalmente constituida e inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores bajo el N° 19, que ha iniciado las presentes actuaciones en ejercicio de su objeto estatutario, y que posee facultades para la celebración de la presente transacción.

En consecuencia, acepta en este acto el ofrecimiento de BSR descrito en la Cláusula Segunda, así como los restantes términos y condiciones del Acuerdo, por considerar que los mismos constituyen una razonable composición de los intereses de las Partes y que representan una adecuada consideración de los derechos de los consumidores por quienes ha actuado.

En efecto, ADUC, a los fines transaccionales, ha tenido como motivación para arribar a este Acuerdo los siguientes elementos objetivos y verificables:

- (i) El tiempo transcurrido desde el inicio de este Expediente en 2015 y la alta litigiosidad y complejidad que revisten las cuestiones aquí controvertidas.
- (ii) El perjuicio que sufrirían quienes fueran clientes de BSR en caso de no arribarse a un acuerdo y tener que continuar el trámite del Expediente hasta su finalización. Ello debido a que, por falta de una norma específica que regule los procesos colectivos, éstos se prolongan indefinidamente en el tiempo antes de alcanzar una sentencia definitiva firme, incluyendo su posterior ejecución.

(iii) Los términos de este Acuerdo mejoran sustancialmente la situación de quienes fueran clientes de BSR y hubieran pagado importes en concepto de la Comisión, pues -en caso de ser homologado judicialmente con carácter firme- no solamente podrían recibir los servicios indicados en la Cláusula Segunda, sino que, además, no perderían el derecho que pudieran tener a efectuar los reclamos individuales que consideren pertinentes, en atención a lo estipulado en la Cláusula Tercera.

Asimismo ADUC presta conformidad con las explicaciones brindadas por BSR sobre la comisión de “Renovación Anual” y en pos de facilitar la celebración de este Acuerdo desiste de formular reclamo alguno a futuro contra el BSR y las codemandadas Prisma y American Express en relación con el cobro de la misma.

Es por ello, que ADUC considera que lo aquí propuesto recompone en debida forma los derechos de los clientes, motivo por el cual solicita a V.S. se proceda a la homologación del presente acuerdo.

#### **2.4 Manifestaciones de los Co-demandados:**

Los Co-demandados manifiestan que prestan conformidad con el Acuerdo celebrado entre ADUC y BSR, sin que ello implique la asunción por su parte de ninguna de las obligaciones aquí previstas respecto de ninguna de ellos, incluida la tasa de justicia.

Asimismo, declaran que dicha conformidad, ni nada de lo aquí previsto puede ser interpretado como reconocimiento alguno a los planteos formulados por ADUC en su contra ni renuncia a las defensas esgrimidas o a cualquier derecho que le asista.

Se adjunta al **Anexo I** las conformidades otorgadas por los Co-demandados.

#### **2.5 Manifestaciones de las partes:**

A los efectos del Acuerdo las Partes tuvieron en cuenta las siguientes circunstancias objetivas y verificables:

- a. La existencia de otros acuerdos transaccionales de contenido similar a este Acuerdo, celebrados entre ADUC y otras entidades, en expedientes donde se debatían cuestiones idénticas a las discutidas en este Expediente y que han sido homologados judicialmente con anterioridad, tal es el caso de:
- ADUC C/CENCOSUD S.A. S/SUMARISIMO (Expte. COM 23.185/2017)
  - ADUC C/BBVA BANCO FRANCES S.A. Y OTROS S/ORDINARIO (Expte. COM 34.172/2015)
  - ADUC c/HSBC BANK ARGENTINA Y OTROS s/ORDINARIO (Expte. COM 35.212/2015)
- b. La ausencia de sentencias en expedientes iniciados con objeto similar al de este juicio.

En función de lo desarrollado en los considerandos precedentes, las Partes acuerdan:

#### **PRIMERA – Consumidores alcanzados por el Acuerdo**

El Acuerdo alcanza a todas las personas humanas, titulares de tarjetas de crédito, emitidas por BSR, a quienes a partir del mes de Octubre del año 2013 se les hubiera cobrado la comisión “Mantenimiento de Cuenta” en sus respectivos resúmenes de tarjeta de crédito (en adelante los “Consumidores Alcanzados”).

#### **SEGUNDA – Obligaciones de BSR**

Sin perjuicio de la procedencia de la Comisión y su legalidad, lo cual implica que continuará siendo percibida por BSR –pues, conforme fue expresado ésta deriva de la efectiva prestación de servicios a favor de los usuarios y consumidores y, conforme se constata mediante la certificación contable acompañada como **Anexo II**, se ajusta en un todo a lo normado por la Comunicación “A” 5460 y “A” 5388 (texto ordenado)-, BSR se compromete respecto de los Consumidores Alcanzados a: i)

comunicar nuevamente en los resúmenes de cuenta el valor y cobro de la Comisión; y ii) proveer a su costa y cargo, los servicios brindados por la empresa S.O.S. S.A, que se detallan en los puntos 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4 de este acuerdo a aquellos que: a) hubieran contratado con BSR la emisión de una tarjeta de crédito antes de la entrada en vigencia de la Com. A 5460 del BCRA, y b) BSR les hubiera debitado y cobrado importes en concepto de la Comisión en sus respectivos resúmenes de tarjetas de crédito luego de la entrada en vigencia de la Com. A 5460 del BCRA, los cuales se identifican en el **Anexo III**.

Para los efectos de la prestación de los **SERVICIOS** aquí detallados, se entenderá por:

a) **TITULAR(s)**: todos los usuarios alcanzados por el **ACUERDO** que se detallan en el **Anexo III**.

b) **VIVIENDA ASISTIDA**: Deberán tratarse de viviendas de uso particular (casa, departamento, unidad para uso habitacional, etc.), entendiendo por ella el edificio donde el **TITULAR** tiene su residencia habitual, y cuya dirección del domicilio real corresponda a la que se encuentra declarada como tal por el **TITULAR** en los registros de **BSR** y/o informe el **TITULAR** al momento de solicitar el primer **SERVICIO**.

c) **SERVICIOS**: Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de **SOS** relacionadas con la asistencia, y cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este Anexo.

d) **EVENTO**: Solución brindada por **SOS** en relación a una solicitud de **SERVICIOS** por parte del **TITULAR**. En caso de que el **TITULAR** solicitare una segunda solución para resolver la misma eventualidad, **SOS** podrá considerarlo como un evento adicional.

e) **URGENCIA**: Es todo imprevisto que no siendo **EMERGENCIA**, afecte las instalaciones de la vivienda, impidiendo su normal funcionamiento.

f) **EMERGENCIA**: Es el imprevisto que ocasione inhabitabilidad de la vivienda asistida y/o también la imposibilidad de acceso o salida de la misma, como así también el eventual riesgo de vida de sus habitantes.

g) AVERIA: Daño o deterioro de un objeto de modo tal que su funcionamiento normal esté impedido.

h) REINTEGRO: Monto de dinero a entregar al **TITULAR** cuando hubiera abonado gastos en relación a los **SERVICIOS** aquí descriptos, siempre y cuando los mismos hayan sido autorizados debidamente por **SOS** antes de ser realizados. Los reintegros se realizarán por **SOS** en cuenta bancaria a designar por el **TITULAR** (para las jurisdicciones donde **SOS** no cuenta con un prestador).

i) EXCEDENTE: Monto a pagar por parte del **TITULAR** cuando se supere el tope económico establecido en la cobertura al momento de recibir la prestación.

### **2.1. Asistencia al Hogar ante “urgencias”:**

(i) Servicio de Plomería: En caso de pérdidas de agua producidas por averías en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de urgencia en la vivienda asistida, el **TITULAR** podrá solicitar telefónicamente a **SOS** un operario que realizará la reparación de urgencia, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita. En caso de que la falla detectada sea provocada por falta de mantenimiento del **TITULAR** en sus cañerías, artefactos o instalaciones hidráulicas, sanitarias o de otro tenor, sólo se enviará un contratista especializado para que realice la verificación del estado de las mismas. En solicitudes posteriores, y advertido el **TITULAR** de las deficiencias en el mantenimiento de sus instalaciones, **SOS** no estará obligada a prestar nuevamente el servicio ante una nueva falla. Exclusiones particulares.

Se excluye de la presente cobertura de urgencia:

a) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías llaves y otras instalaciones de origen propio de la vivienda.

b) La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de cañerías y otras instalaciones mencionadas en el inciso anterior.

c) La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores,

radiadores, aire acondicionado y en general cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.

El servicio está limitado a 2 eventos por año calendario, con un tope económico máximo de **\$3.000** (Pesos tres mil) por cada evento.

(ii) Servicio de Gasista: En caso de fuga de gas en la vivienda asistida, SOS enviará a un técnico especializado para que haga una verificación y elimine la fuga. Se excluyen de la cobertura:

a) Los escapes de gas en cañerías embutidas dentro de las paredes, pisos, jardines, etc.

b) Las reparaciones de artefactos que funcionen a gas.

c) Escapes de gas en instalaciones clandestinas y/o fuera de los alcances de las normas vigentes dictadas por autoridad competente.

d) La reparación y/o reposición de averías propias de: calefón, cocina, termotanque, losa radiante, radiadores, estufas, pantallas, hornos, cocinas, calderas, chimeneas, hogares, hornallas, acoples y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de gas propias de la vivienda, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa distribuidora de gas. Asimismo, se excluyen los servicios sobre instalaciones de gas clandestinas y/o fuera de los alcances de las normas vigentes dictadas por autoridad competente.

e) Aquellas reparaciones que sean responsabilidad de la empresa que suministra el gas.

El servicio está limitado a 2 eventos por año calendario, con un tope económico máximo de **\$ 3.000** (pesos tres mil) por cada evento.

(iii) Servicio de Electricista: En caso de falta de energía eléctrica que se origine en

el interior de la vivienda asistida por causa de un corte total o parcial no proveniente de la empresa distribuidora de energía, el TITULAR podrá solicitar un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Esto incluye reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves térmicas, interruptores (disyuntores) o fusibles dañados a causa de corte total o parcial de energía; sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del domicilio real residencial aludido.

Exclusiones particulares. No están incluidas: La reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastros, etc.).

El servicio está limitado a 2 eventos por año calendario, con un tope económico máximo de **\$3.000** (pesos tres mil) por cada evento.

(iv) Servicio de Cerrajería: Comprende la reparación de la avería y/o apertura de cerraduras dañadas por avería, accidente o robo en las puertas exteriores, y/o que se encuentren trabadas y que impidan el ingreso o egreso de la vivienda asistida que atenten contra la seguridad del mismo, para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura. Exclusiones particulares. No están incluidas: La fabricación de llaves duplicadas de cualquier tipo.

El servicio está limitado a 2 eventos por año calendario, con un tope económico máximo de **\$ 3.000** (Pesos: tres mil) por cada evento.

(v) Servicio de Vidriería: Comprende la provisión y colocación de las piezas vítreas instaladas en la vivienda asistida en caso de rotura o rajadura, siempre que la pieza afectada estuviera instalada en el lugar habitual incluyendo los daños producidos a consecuencia del granizo. Se excluyen de la cobertura:

a) Las rajaduras, rayas, incisiones, hendiduras u otros daños menores.

b) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

c) Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

d) Los hechos no accidentales y provocados por el TITULAR en forma intencional, cualquiera sea la razón que motive el hecho.

e) Las piezas colocadas horizontalmente y las vitrinas.

El servicio está limitado a 2 eventos por año calendario, con un tope económico máximo de \$ 3.000 (Pesos: tres mil) por cada evento.

(vi) Servicio de Mudanza: Quedando la vivienda asistida afectada por una emergencia y siendo necesario retirar los muebles por razones de seguridad, o para efectuar la reparación para tomarla habitable nuevamente, SOS organizará el retiro y el traslado de los muebles al lugar acordado con el TITULAR.

El servicio está limitado a 1 evento por año calendario, con un tope económico máximo de \$1.000 (Pesos un mil) por dicho evento.

(vii) Servicio de Seguridad y Vigilancia: Cuando la vivienda asistida no presente seguridad por daños sufridos a raíz de una urgencia y se vuelva vulnerable, o bien, los elementos de su interior corran un riesgo cierto por rotura total de alguna de sus puertas de acceso, SOS enviará con la mayor prontitud posible el servicio de vigilancia, permaneciendo vigente hasta que puedan verse restablecidas en la vivienda las condiciones habituales de seguridad, o que los bienes estén en un lugar seguro.

El servicio está limitado a 1 evento por año calendario, con un tope económico máximo de \$1.000 (Pesos un mil) por dicho evento.

(viii) Técnicos para mantenimiento general: Si el TITULAR quisiera realizar alguna tarea para el mantenimiento y/o para la puesta a punto de la vivienda asistida a su exclusivo cargo, podrá solicitar asesoramiento a SOS quien coordinará la provisión del contacto con un especialista en el rubro que se encuentre habilitado por la autoridad de aplicación cuando así corresponda en función del tipo de servicio, a los fines de presupuestar el detalle y costo de las tareas que el TITULAR.

Los rubros profesionales alcanzados para el requerimiento por parte del TITULAR resultan los siguientes:

- Ajuste de griferías y cambios de partes.
- Purga de radiadores y calefones.
- Sellado con silicona de bañaderas, duchas lavabo y lavadero.
- Creación de nuevos puntos de luz y tomas de corriente.
- Revisión general instalación eléctrica.
- Colocación de lámparas, apliques y plafones.
- Sustitución de enchufes e interruptores.
- Creación de nuevas tomas de tv – cable.
- Instalación de extractores en cocina y baño.
- Colocación de cortinas y armado de muebles.
- Colocación de accesorios de baño y cocina, tenders , cuadros, percheros, etc.
- Colocación de soportes y estantes.
- Colocación de burletes ventanas, fijación de cristales con silicona.

- Arreglo de persianas.
- Cambio de bisagras, manijas, picaportes, pestillos, etc.

En todos los casos, el costo de los honorarios y de los materiales a emplear estará siempre a cargo del TITULAR que así lo solicite.

Consultas sin límites de eventos, con costo preferencial de envío.

(x) Asesoría de Seguridad en el Hogar: Si el TITULAR quisiera ser asesorado en materia de seguridad de la vivienda asistida, podrá solicitarlo a SOS, quien coordinará la provisión del contacto con un especialista en el rubro, que se encuentre habilitado por la autoridad de aplicación a los fines de presupuestar el detalle y costo de las tareas que el TITULAR puntualmente le solicite. En todos los casos, el costo del presupuesto, honorarios y de los materiales a emplear estará siempre a cargo del TITULAR.

Consultas sin límites de eventos, con costo preferencial.

(xi) Asistencia legal en caso de robo al domicilio: Ante la ocurrencia de un robo en la vivienda asistida, el TITULAR podrá comunicarse telefónicamente con SOS para solicitar le sea provisto de un asesor legal para evacuar dudas que tenga en cuanto a la ulterior denuncia que deba realizar, dónde y cómo hacerla, y cualquier otra consulta que surja como consecuencia del robo. En estos casos, SOS coordinará la asistencia con un letrado especialista, quien le brindará el asesoramiento respectivo. Este SERVICIO se otorgará de manera ilimitada en cuanto a la cantidad de consultas a realizar por el TITULAR.

Sin límite de eventos telefónicos.

Todos los SERVICIOS con los alcances indicados en los puntos i) a v), estarán garantizados por SOS por el término de 90 (noventa) días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. El tope de cobertura por SERVICIO incluye costos de mano de obra y materiales. En todos los casos el

excedente estará a cargo del TITULAR.

## **2.2 Asistencia Odontológica (PMO) ante urgencias:**

A requerimiento del TITULAR SOS indicará el lugar dónde se prestará el servicio y el modo de acceder al mismo. Ante la imposibilidad de coordinar el servicio, el mismo se prestará por reintegro.

Consulta, diagnóstico, fichado y plan de tratamiento; consulta de urgencia; obturación con amalgama cavidad simple; obturación con amalgama, cavidad compuesta o compleja; obturación con tornillo de conducto; obturación resina autocurado, cavidad simple; obturación resina autocurado, cavidad compuesta o compleja; obturación resina fotocurado, sector anterior; reconstrucción de ángulo en dientes anteriores; tratamiento endodóntico en unirradiculares; tratamiento endodóntico en multirradiculares; biopulpectomía parcial; necropulpectomía parcial o momificación; tartrectomía y cepillado mecánico; consulta preventiva, terapias fluoradas (hasta 18 años); consulta preventiva, detección, control de placa bacteriana y enseñanza de técnicas de higiene bucal; sellaos de surcos, fosas y fisuras; aplicación de cariostáticos en piezas dentarias permanentes; consulta de motivación; mantenedor de espacio; reducción de luxación con inmovilización dentaria; tratamiento de dientes temporarios con formocresol; corona de acero provisoria por destrucción coronaria; reimplante dentario e inmovilización por luxación total; protección pulpar directa; consulta de estudio, sondaje, fichado, diagnóstico y pronóstico; tratamiento de gingivitis; tratamiento de enfermedad periodontal; desgaste selectivo o armonización oclusal; radiografía periapical técnica de cono corto o largo, bite wing; radiografía oclusal; radiografías dentales media seriada (de 5 a 7 películas); radiografías dentales seriada (de 8 a 14 películas); pantomografía o radiografía panorámica; estudio cefalométrico (hasta 18 años con cobertura social); extracción dentaria; plática de comunicación bucosinusal; biopsia por punción o aspiración o escisión; alveolectoma estabilizadora; reimplante dentario inmediato al traumatismo con inmovilización; incisión y drenaje de abscesos; extracción dentaria en retención mucosa; extracción de dientes con retención ósea; germectomía; liberación de dientes retenidos; tratamiento de osteomielitis; extracción de cuerpo

extraño; alveolectomía correctiva; frenectomía; referencia de farmacias, centros de salud y odontólogos a nivel nacional.

El servicio está limitado a 1 evento por año calendario, con un tope económico máximo de \$10.000 (Pesos diez mil) por dicho evento.

### 2.3 Asistencia médica ante urgencia.

A requerimiento del BENEFICIARIO, SOS brindará los SERVICIOS de:

(i) Enfermera a domicilio: A requerimiento del TITULAR, SOS coordinará la presencia de una enfermera a domicilio, siempre y cuando el TITULAR no presente un cuadro que sea de riesgo. El cuadro de riesgo será definido por el Departamento Medico del prestador.

Contempla un evento anual con tope de hasta \$ 10.000 (Pesos diez mil) por dicho evento.

(ii) Terapias básicas físicas a domicilio: A requerimiento del TITULAR se enviará un terapeuta al domicilio para iniciar el tratamiento que así lo requiera.

Contempla un evento anual con tope de hasta \$ 10.000 (Pesos diez mil) por dicho evento.

(iii) Acompañante nocturno durante la hospitalización: A requerimiento del TITULAR y cuando éste se encuentre hospitalizado, SOS coordinará la presencia de un acompañante nocturno (cubriendo un horario de 22 a 6) para que coadyude en cuestiones básicas (no contempla aspectos médicos o técnicos) vinculadas a la atención del mismo.

Contempla un evento anual con tope de hasta 10.000 (Pesos diez mil) por dicho evento.

(iv) Asistencia en sala de urgencia por accidente laboral, doméstico o de tránsito: En caso de "accidente" en categoría "emergencia" en el ámbito de la vía

pública/hogar, SOS coordinará los contactos necesarios con el fin de brindar atención médica de emergencia. La misma se brindará de acuerdo a las circunstancias y posibilidades del lugar.

Contempla un evento anual con tope hasta \$ **10.000** (Pesos diez mil) por dicho evento, siendo indistinto la categoría.

(v) Descuento en farmacias; 30% de reintegro: SOS abonará al TITULAR el límite indicado sobre la compra de medicamentos en farmacia (precio de lista del medicamento) que fueran prescriptos en razón de haber sido tratado por las urgencias indicadas en los puntos 2.2 y 2.3 (precio de lista de medicamento). Se solicitará al TITULAR el envío de la factura por mail a la casilla [Atencionalcliente@redsos.com.ar](mailto:Atencionalcliente@redsos.com.ar), con los siguientes datos: DNI, CBU, CUIT O CUIL.

Contempla 2 eventos por año con tope de **\$10.000** (pesos diez mil) en su conjunto.

#### **2.4 Asistencia Tecnológica:**

A requerimiento del TITULAR, un técnico especializado responderá telefónicamente, por chat o por vía remota sus consultas sobre el uso de cualquier dispositivo tecnológico (teléfono celular, Smartphone, PC, notebook, Tablet, etc.) y/o lo guiará paso a paso para la aplicación de la solución, orientación en el uso, instalación, desinstalación, configuración y actualización de software.

El servicio se encuentra dirigido a usuarios hogareños y equipos de uso personal correspondiente a los TITULARES, dejando por fuera a equipos de uso comercial y/o empresario que el TITULAR utilice para procesos de negocio.

El software debe ser provisto por el TITULAR, o ser de distribución libre y/o gratuita en todos los casos. Alcance del servicio:

Aplicaciones: Configuración, instalación y desinstalación de Datos;

Sincronización; Control de virus y software no deseado; Cuentas del usuario: Configuración, instalación y desinstalación; Sistema operativo: Actualización; Asistencia en el uso de equipos y asesoramiento en la compra; Mejoramiento de rendimiento y liberación de Memoria; Batería: Optimización; Instalación y configuración de accesorios o periféricos; Descarga de Aplicaciones; Resguardo de información; Actualización de mapas en GPS.

Contempla atención telefónica 24 hs. sin límite de eventos por año.

**A) Identificación como TITULAR:**

La identificación será necesaria al momento de solicitar los **SERVICIOS** y la misma estará dada en función del número de documento del **TITULAR**. La identificación habrá de exhibirse con carácter previo a la prestación del **SERVICIO**.

**B) Validez territorial:**

Los **SERVICIOS** se brindarán en la República Argentina en la vivienda asistida declarada por el **TITULAR** al momento de solicitar el primer **SERVICIO**.

**C) Solicitud de Asistencia:**

Los **SERVICIOS** serán brindados por **SOS** a los **TITULARES**, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Para solicitar los **SERVICIOS**, el **TITULAR** deberá comunicarse al Tel. que oportunamente se informará a través de las comunicaciones mencionadas en 4.2 y 4.3 de este acuerdo.

En todos los casos, el **TITULAR** deberá suministrar la siguiente información:

- Nombre y apellido.
- Número de documento.
- Dirección del domicilio real de la prestación de los **SERVICIOS**.
- Motivo del llamado y tipo de urgencia solicitada.
- Número telefónico para eventual contacto.

### **TERCERA - Derechos de los Consumidores Alcanzados al margen de lo previsto en el Acuerdo – Exclusión de los efectos del Acuerdo**

La homologación firme de este Acuerdo hará cosa juzgada en los términos del artículo 54 de la Ley 24.240.

Una vez homologado en firme el Acuerdo regirá con relación a los Consumidores Alcanzados, sin perjuicio del derecho de cada uno de ellos de apartarse de los términos del Acuerdo y eventualmente de reclamar individualmente lo que consideren que les corresponda. Aquel que así lo desee podrá excluirse del Acuerdo, enviando dentro de los 90 días corridos de la última publicación del edicto correspondiente en los Diarios La Nación y Clarín, un correo electrónico a los siguientes e-mails: [info@aduc.org.ar](mailto:info@aduc.org.ar) y [acuerdocolectivo@santander.com.ar](mailto:acuerdocolectivo@santander.com.ar), manifestando que va a hacer uso del derecho de exclusión. Dicha circunstancia será informada en los avisos que se cursen y publiquen de conformidad con lo establecido en la Cláusula Cuarta.

BSR y las Co-demandadas formulan reserva de interponer las defensas que consideren adecuadas ante los eventuales reclamos individuales, sin que lo aquí acordado pueda considerarse como una renuncia con relación a sus derechos y/o defensas.

### **CUARTA – Publicaciones y comunicaciones**

Con el fin de dar una adecuada publicidad al Acuerdo, dentro de los treinta (30) días hábiles desde que quede firme su homologación, se realizarán las siguientes comunicaciones:

#### **4.1. Edictos**

BSR publicará a su costa en: (i) el Boletín Oficial, por dos días, y (ii) en los diarios “Clarín” y “La Nación”, por dos días (uno de ellos domingo), en forma destacada y en la sección general, un aviso con el siguiente texto:

“En atención al acuerdo conciliatorio suscripto en autos “ASOCIACIÓN POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (ADUC) c/ BANCO SANTANDER RÍO S.A. s/ ORDINARIO” (Expte. 34170/2015), en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial Nro. 17, Secretaría Nro. 34, el Banco Santander Río SA continuará percibiendo la comisión “mantenimiento de cuenta” en los términos de las comunicaciones A-5460 y 5388 del BCRA. Asimismo se compromete a comunicar en los resúmenes de cuenta el valor y cobro de este concepto y a otorgarles a aquellos usuarios con tarjetas de crédito emitidas hasta el mes de Septiembre de 2013 (inclusive), sean o no clientes en la actualidad y se les hubiera cobrado dicha comisión en el resumen de la tarjeta, el BENEFICIO de contar con un SERVICIO DE ASISTENCIAS POR URGENCIAS con los siguientes alcances: 1) Domiciliarias: (a) plomería, gasista, electricista, cerrajería, vidriería (cada uno de ellos limitado a 2 eventos por año calendario con tope de \$ 3.000 por evento); (b) mudanza, seguridad y vigilancia (cada uno de ellos limitado a 1 evento por año calendario con tope de \$ 1.000 por especialidad); (c) asesoría técnica en trabajos de mantenimiento general y seguridad en el hogar (consultas sin límites de eventos y sin costo); (d) asistencia legal en caso de robo al domicilio (servicio ilimitado en cuanto a la cantidad de consultas a realizar, sin límite de eventos telefónicos); 2) Odontológicas (PMO) (limitado a 1 evento por año calendario, tope \$10.000); 3) Enfermería, terapias físicas básicas y acompañantes de internación hospitalaria (cada uno de ellos limitado a un evento anual y tope \$ 10.000 por especialidad); 4) Asistencia en sala de urgencia por accidente laboral doméstico o de tránsito (limitado a 1 evento por año calendario, tope \$ 10.000); 5) Reintegros del 30% en farmacias (limitado a 2 eventos por año, tope de \$10.000 por año calendario, sobre prescripciones realizadas en (2) y (4)); 6) Asistencia tecnológica (atención telefónica 24 hs. sin límite de eventos por año). Este BENEFICIO tendrá una vigencia por el término de dos (2) años contados a partir de los treinta días hábiles siguientes a que quede firme la homologación del Acuerdo (\*\*/\*\*/\*\*\*\*). Aquel usuario que así lo desee podrá excluirse del mismo enviando dentro de los 90 días corridos de la última publicación de este edicto, un correo electrónico a los siguientes e-mails: info@aduc.org.ar y acuerdocolectivo@santander.com.ar, manifestando que va a hacer uso del derecho de exclusión. El texto del acuerdo y de la sentencia

homologatoria podrá ser consultado en las páginas [www.santanderrio/banco/online/personas](http://www.santanderrio/banco/online/personas) y [www.aduc.org.ar/wpl/](http://www.aduc.org.ar/wpl/).

#### **4.2. Correos electrónicos**

Adicionalmente, a los Consumidores Alcanzados incluidos en el **Anexo III**, BSR les enviará a cada uno de ellos un correo electrónico a la última dirección de e-mail disponible en sus registros, donde se incluirá toda la información necesaria para acceder a los servicios detallados en 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4.

#### **4.3. Envíos postales**

Asimismo, a aquellos Consumidores Alcanzados incluidos en el Anexo III sobre los cuales BSR no contara con una dirección de e-mail, les remitirá una carta simple al último domicilio registrado con relación a cada uno de ellos donde se incluirá toda la información necesaria para acceder a los servicios detallados en 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4.

#### **4.4. Sitios Web**

Además de las comunicaciones dispuestas precedentemente, durante el plazo de dos (2) años y dentro de los treinta (30) días hábiles desde que quede firme su homologación, se informarán los términos del Acuerdo y la sentencia homologatoria en los siguientes sitios web: [www.santanderrio/banco/online/personas](http://www.santanderrio/banco/online/personas) y [www.aduc.org.ar/wpl/](http://www.aduc.org.ar/wpl/).

#### **4.5. Redes sociales**

También dentro de los treinta (30) días hábiles desde homologado el Acuerdo, BSR efectuará una publicación en sus cuentas oficiales de Facebook e Instagram dando a publicidad el Acuerdo.

**4.6.** Sin perjuicio de todo lo anterior y a efectos de una mayor publicidad, las Partes solicitan a V.S. que libre oficio (cuyo diligenciamiento queda a cargo de

ADUC) al Centro de Información Judicial (CIJ) y al Registro de Acciones Colectivas de la Corte Suprema de Justicia de la Nación para que informen sobre el Acuerdo y la sentencia homologatoria.

4.7. Ninguna de las Partes podrá comunicar la existencia del Acuerdo y sus alcances por ningún otro medio diferente a los previstos en esta Cláusula, salvo que se cuente con consentimiento expreso y previo de las demás Partes.

#### **QUINTA - Control de cumplimiento**

5.1. Dentro de los noventa (90) días hábiles siguientes a la fecha de homologación del acuerdo BSR deberá acompañar al expediente una constatación notarial donde se deje constancia de: (i) los envíos de correos electrónicos indicados en el punto 4.2; (ii) el envío de las piezas postales mencionadas en el punto 4.3, (iii) las publicaciones mencionadas en los puntos 4.4 y 4.5, y (iv) la puesta a disposición de la nómina de Consumidores Alcanzados a la firma SOS S.A. (en la cual deberán estar incluidos todos y cada uno de los Consumidores Alcanzados detallados en el Anexo III)

5.2. En igual plazo BSR deberá acompañar también las publicaciones realizadas que contengan los avisos indicados en el punto 4.1.

5.3. Cada 6 meses, a contar desde la fecha de la homologación firme del Acuerdo y por un lapso de dos años, BSR deberá acompañar un certificado de cobertura extendido por la empresa SOS S.A. donde conste la vigencia de la misma para la totalidad de los Consumidores Alcanzados que se detallan en el Anexo III.

#### **SEXTA**

Se deja constancia que BSR y las Co-Demandadas (i) prestan conformidad con el Acuerdo sin que ello implique la asunción de ninguna de las obligaciones aquí previstas por parte de dichas entidades, con excepción de lo establecido en la Cláusula Séptima, y (ii) declaran que su conformidad no implica (ni puede ser interpretada como) reconocimiento alguno a los planteos efectuados por ADUC en su contra, ni como una renuncia a las defensas oportunamente esgrimidas por cada una

de ellas.

#### **SÉPTIMA - Costas y tasa de justicia**

Los honorarios de los abogados intervinientes en representación y patrocinio de las Partes se acuerdan por su orden, a excepción de los correspondientes a los letrados apoderados y patrocinantes de ADUC, que estarán a cargo de BSR.

Los honorarios del mediador, consultor técnico de ADUC y de los peritos intervinientes designados por el tribunal también estarán a cargo de BSR.

Las demás costas y gastos causídicos serán soportados por su orden.

Las Partes solicitan que la tasa de justicia se tenga por cumplida en virtud del beneficio de justicia gratuita (art. 55 de la Ley 24.240), como así también el pago de cualquier otro impuesto que pudiera alcanzar al Acuerdo.

#### **OCTAVA - Homologación**

El Acuerdo entrará en vigencia a partir del día en que su homologación quede firme, con efectos de cosa juzgada formal y material *erga omnes*, en los términos del art. 54 de la Ley 24.240.

Una vez que la homologación aludida quede firme, se considerarán satisfechas y extinguidas por transacción -con efecto colectivo y alcance de cosa juzgada en los términos del art. 1642 del Código Civil y Comercial de la Nación- todas las pretensiones, derechos y acciones esgrimidas por ADUC en su demanda con relación a BSR y las Co-demandadas, atribuyéndose -por ende- a este Acuerdo los alcances extintivos del Expediente (y de todos y cada uno de sus incidentes) en los términos de los art. 308 y 309 del CPCCN, y del citado Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1641, 1642 y concordantes) y 54 de la Ley 24.240, dándose por finalizada toda controversia colectiva vinculada con los derechos, intereses y acciones que conforman las pretensiones procesales esgrimidas por ADUC en este Expediente y a la Comisión cuestionada. En consecuencia, una vez homologado y cumplido el

presente Acuerdo, las presentes actuaciones se tendrán por finalizadas, no siendo posible para ninguna de las Partes, sin el consentimiento expreso de la otra, pretender realizar modificaciones sobre un acuerdo que fuera oportunamente consensuado, homologado y cumplido en todos sus términos.

Los efectos de la extinción por transacción indicada en el párrafo anterior alcanzan también a cualquiera de los directores, representantes, administradores y/o síndicos de BSR y las Co-demandadas y a cualquier otra persona humana o jurídica que pudiera tener algún tipo de vinculación, directa o indirecta, con las cuestiones debatidas en el Expediente.

ADUC manifiesta que, en función de lo acordado y una vez homologado en firme el Acuerdo, quedarán recompuestos en debida forma los derechos de los Consumidores Alcanzados en lo atinente a las cuestiones debatidas en el Expediente.

ADUC declara no haber iniciado ningún otro reclamo judicial o administrativo ni denuncia de cualquier tipo contra BSR y/o las Co-demandadas y/o cualquiera otra persona humana o jurídica con motivo de los hechos que dieron lugar al inicio de este Expediente.

Las Partes manifiestan de forma irrevocable que, una vez cumplidas las obligaciones aquí acordadas por parte de BSR, nada más tendrán que reclamarse recíprocamente y por cualquier concepto que fuera con relación al objeto de este Expediente.

Las condiciones de este Acuerdo son indivisibles, razón por la cual en el caso que el mismo no sea homologado íntegramente en los términos en los que fue redactado, el mismo se tendrá por no escrito, por lo que cualquiera de las Partes podrá solicitar su desglose y el de todos sus antecedentes y el Expediente continuará su trámite según su estado, salvo que las Partes opten por suscribir un nuevo acuerdo y/o modificar el presente a fin de lograr su homologación. En este sentido, la falta de homologación del Acuerdo o sus eventuales modificaciones en ningún caso importará (ni podrá ser interpretada como) un reconocimiento de derecho y/o hecho

RECEBIÓ  
LA SECRETARÍA DE  
JUSTICIA Y  
FALSA  
2011

alguno por ninguna de las Partes con relación a las cuestiones discutidas en el Expediente.

### **NOVENA - Datos Personales – Confidencialidad**

Las Partes acuerdan que darán estricto cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales 25.326, a cuyo fin deberán tratar como estrictamente confidencial toda la información a la que tengan acceso como consecuencia de la ejecución de este Acuerdo (la “Información Confidencial”), la que no podrá ser divulgada ni cedida a tercero alguno y no podrá ser utilizada para ningún fin ajeno a este Acuerdo.

A su vez, las Partes deben asegurar que los términos y condiciones de este apartado sean expresamente respetados por todos sus dependientes y/o personal que pudieran llegar a conocer y/o utilizar la Información Confidencial. La información no se considerará como Información Confidencial únicamente si: (i) las Partes ya la conocen libre de cualquier obligación de confidencialidad al momento de obtenerla, y (ii) es de conocimiento público y ese conocimiento público no hubiera tenido lugar a partir de un acto de una de las Partes en violación a lo dispuesto en este Acuerdo.

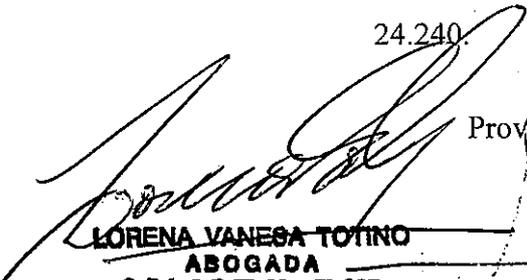
### **3 PETITORIO**

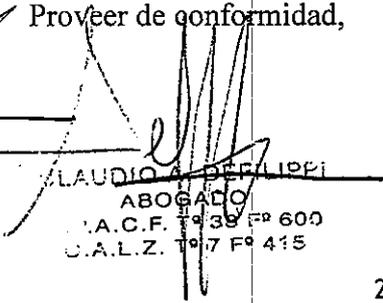
Por lo expuesto, le solicitamos a VS que:

- 1) Tenga presente el Acuerdo.
- 2) Agregue la documentación adjunta.
- 3) Suspenda los plazos de este Expediente, desde esta presentación y hasta que se resuelva sobre el pedido de homologación aquí efectuado.
- 4) Le corra vista del Acuerdo al Fiscal.
- 5) Oportunamente, homologue el Acuerdo en los términos del art. 54 de la Ley

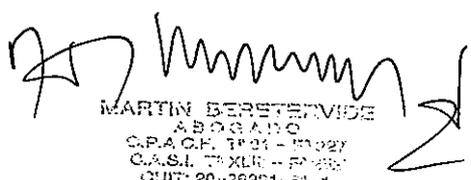
24.240.

Proveer de conformidad,

  
**LORENA VANESA TOTINO**  
ABOGADA  
C.R.A.C.R. Tº 69 - Fº 387  
C.R.A.L.R. Tº 1 - Fº 209  
C.R.A.L.R. Tº 600 - Fº 789

  
**CLAUDIO A. BERILLIPPI**  
ABOGADO  
I.A.C.F. Tº 38 Fº 600  
C.A.L.Z. Tº 7 Fº 415

**SERÁ JUSTICIA**

  
**MARTIN BERSTERVIDE**  
ABOGADO  
C.R.A.C.F. Tº 01 - Fº 027  
C.A.S.I. Tº XLII - Fº 001  
QUIT: 20-26261-31-4  
LEG. DPOV. 04.12.14