



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

La Legislatura de la Provincia de Río Negro, sancionó en su sesión del 22 de agosto de 2002, la Ley 3669, mediante la cual se incorporan a la Ley 2817 (de Defensa del Consumidor), los artículos 44 bis y 44 ter, con el objetivo de evitar las molestias que genera la espera en ventanillas y/o cajeros automáticos que en aquel entonces aparecía como un problema permanente en la Provincia de Río Negro.

De este modo se procuraba generar un marco normativo adecuado que cobije a aquellos derechos de consumidores y usuarios que a diario deben enfrentar largas y tediosas colas en las entidades bancarias o financieras, en las que perciban sueldos, salarios familiares, planes o beneficios sociales o jubilatorios y al que deben concurrir además, a cumplir con el pago de sus impuestos y servicios domiciliarios.

En suma se buscaba aportar a la calidad de vida de nuestros conciudadanos mediante el diseño de una clara obligación a quien brinda servicios bancarios y financieros en Río Negro, estableciéndose además el mecanismo para determinar si se excedía el tiempo en el que el usuario se encuentra en la espera de recibir el servicio bancario o financiero procurado.

Como todo derecho del consumidor o del usuario, exige -además de su respeto del prestador- una amplia difusión para lograr su generalizado conocimiento, pero además para potenciar en aquel usuario que ya conoce su derecho, su voluntad de exigir el cumplimiento, de instarlo a que reclame -en el caso- a que no se lo tenga más allá del tiempo legalmente determinado como razonable para cumplir con un sencillo trámite bancario o financiero.

Esta lucha por jerarquizar y revalorizar los Derechos del Consumidor, generaron hace ya más de 10 años que se sancione en la provincia la Ley n° 2817 -de Defensa del Consumidor-, cuyo objeto es la "DEFENSA DE LOS HABITANTES EN EL CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS", en el marco otorgado por la Constitución rionegrina, que en su artículo 30, reconoce expresamente a los consumidores el "derecho a asociarse en defensa de sus legítimos intereses, a más de ello impone al Estado Provincial, la promoción de que dispongan de correcta información y educación sobre el particular, protegiéndolos contra todo acto de deslealtad comercial, velando por la salubridad y calidad de los productos que se expendan".



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

En este marco, los servicios bancarios y financieros, junto con los de telefonía celular ha sido siempre los que mas reclamos han generado y generarán seguramente durante mucho tiempo, en tanto no cambiemos algunas prácticas de la actividad bancaria orientadas más por la ecuación del calculo de costo - beneficio que por el estricto cumplimiento de la ley y respeto por el usuario y consumidor. Pensemos que son muchas las personas de avanzada edad que deben esperar largo tiempo -muchas veces a la intemperie- para recibir sus jubilaciones por no poder manejar cajeros automáticos, pensemos también en aquellas personas solas pero con numerosos hijos que se suelen ver en las misas filas o colas bancarias, esos son tan solo los casos simbólicos o emblemáticos, pero miremos también las caras del resto de ciudadanos que esperan más allá de la media hora que establece la Ley del Consumidor y multipliquémoslo por miles.

Creemos que si se cumplirse con la obligación de publicidad del artículo 44 ter inciso a) de la ley 2817 que exige "**Publicar a través de los medios que se consideran aptos, el texto correspondiente a los artículos 44 bis y 44 ter de la presente ley, con el fin de que usuarios y consumidores conozcan sus derechos y hagan valer los mismos a través de las denuncias pertinentes**" será varias de las personas que invitamos a imaginar en el párrafo precedente, las que se animen a reclamar, a exigir el cumplimiento de sus derechos, a que se respeten los mismos, que se les brinden servicios adecuados al standar de calidad que debe ser adecuado y progresivo, creciente, porque ello hace a la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

Por ello:

Autor: Delia Dieterle

Firmantes: Bautista Mendioroz.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO COMUNICA

Artículo 1°.- A la Dirección de Comercio Interior del Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos de Río Negro, que vería con agrado se realicen inspecciones periódicas en las instituciones financieras y no financieras que funcionen en la Provincia de Río Negro, con el objetivo de hacer cumplir con lo establecido en los artículos 44 bis y 44 ter de la Ley 2817 (incorporados por la Ley 3669).

Artículo 2°.- Que vería con agrado se realicen las gestiones necesarias a fin de publicar en los accesos y ventanillas de caja de las entidades mencionadas, el texto de los artículos 44 bis y 44 ter de la ley 2817 (Defensa del Consumidor).

Artículo 3°.- Que se vería con agrado que la autoridad de aplicación de la ley n° 2817 de Defensa al Consumidor, en colaboración con las asociaciones de defensa de los derechos del consumidor existentes en el territorio provincial, con Universidades Nacionales, con municipios rionegrinos implemente planes de difusión permanentes que apunten a concientizar al usuario y consumidor de bienes servicios bancarios en la provincia sobre los derechos que los amparan y la forma de exigir su cumplimiento y de activar las sanciones pertinentes frente a su incumplimiento.

Artículo 4°.- De forma.