



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

Los usuarios de servicios bancarios en nuestra provincia constituyen un sector importante formado principalmente por empleados públicos, jubilados y pensionados que perciben sus haberes a través del sistema financiero.

Las sucursales bancarias deben brindar un buen servicio a sus clientes quienes en gran número se encuentran obligados a usarlos, siendo clientes cautivos de estas entidades. Ancianos, mujeres embarazadas, personas con alguna discapacidad, empleados que piden permiso en sus lugares de trabajo para hacer trámites bancarios, son los más afectados cuando deben esperar un turno en largas colas de atención. Por tal razón, son recurrentes los reclamos de los usuarios bancarios, especialmente los del Banco Patagonia S.A., quienes se quejan por el tiempo que deben esperar para ser atendidos en las ventanillas, por la falta de un sistema eficaz que priorice la atención de personas mayores, embarazadas o discapacitados, por la insuficiente cantidad de cajeros automáticos o su mal funcionamiento, entre otros reclamos.

El derecho que los asiste como consumidores está consagrado en la Constitución Nacional y en la Constitución Provincial. Además, existe un marco normativo nacional y provincial cuyo cumplimiento debe ser controlado por el Estado.

La ley nacional n° 24.240 establece la Protección y Defensa de los Consumidores. En el artículo 8° Bis establece condiciones para el trato que deben tener los proveedores de servicios para con los consumidores disponiendo lo siguiente "Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. ..."

La ley provincial D n° 2817, Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios, llamada "ley anticolas" establece en el artículo 45.- "Es considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, en ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de pago de haberes de jubilados y pensionados y de activos que por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, perciban sus haberes en dichas instituciones".



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

A su vez, la ley provincial D n° 4139, establece el "...procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la Provincia de Río Negro de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución Provincial, en las leyes nacionales y provinciales de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, en un todo de acuerdo con lo prescripto por el artículo 45 in fine de la ley nacional n° 24.240...", según establece el artículo 1°.

Esta misma ley determina que la Dirección General de Comercio Interior o el organismo que la sustituya en el futuro, será la Autoridad de Aplicación a los efectos de esta ley y de las leyes nacionales y provinciales de Defensa del Consumidor (artículo 2°) y que cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Provincia de Río Negro, a las disposiciones de esta ley, a las leyes nacionales y provinciales de Defensa del Consumidor, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, podrá iniciar actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores (artículo 3°).

Por todo lo expuesto, y dando respuesta al reclamo de los usuarios del Banco Patagonia S.A., de las distintas localidades de la Provincia de Río Negro, es que solicito la aprobación de este proyecto.

Por ello:

**Autor:** Jorge Armando Ocampos.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO  
COMUNICA**

**Artículo 1°.-** Al Poder Ejecutivo, Ministerio de Economía, Dirección de Comercio Interior de Río Negro, que vería con agrado se exija el cumplimiento del artículo 8° de la ley nacional n° 24240, y los artículos 45 y 46 de la ley provincial D n° 2817, en las casas centrales y sucursales del Banco Patagonia S.A. que se encuentren en la Provincia de Río Negro.

**Artículo 2°.-** De forma.