



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

La defensa de los consumidores y usuarios es una tarea fundamental de parte del Estado como órgano regulador de las actividades que se desarrollan en su jurisdicción, pues dicta las leyes y normas que contribuyen a esta función, con un seguimiento constante en su aplicación y perfeccionamiento.

En este sentido, vale destacar lo enunciado en la propia Constitución de la Provincia de Río Negro respecto a dicho ámbito de control:

- PROPIEDAD E INICIATIVA PRIVADAS - **Artículo 29.-** El Estado garantiza la propiedad y la iniciativa privada y toda actividad económica lícita y las armoniza con los derechos individuales, sociales y de la comunidad.
- DEFENSA DEL CONSUMIDOR - **Artículo 30.-** El Estado reconoce a los consumidores el derecho a organizarse en defensa de sus legítimos intereses. Promueve la correcta información y educación de aquellos, protegiéndolos contra todo acto de deslealtad comercial; vela por la salubridad y calidad de los productos que se expenden.

Ahora bien, en un marco de seguimiento de la realidad provincial y en pos de generar las condiciones óptimas de cara a los consumidores-usuarios, resulta importante destacar o poner un foco de atención especial a todo lo referido a la atención en el sistema bancario.

A nivel nacional encontramos un marco jurídico de referencia en la Ley Nacional 24.240. En términos de la EDUCACION al CONSUMIDOR, resulta importante lo enunciado en el Art. 61 que explicita que la formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al consumidor; orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de los servicios.

En especial para el tema que nos ocupa, relacionado a la atención bancaria, en el inciso c) del artículo mencionado se incluye, dentro de las alternativas y recursos que deben ser puestos a disposición del usuario para ayudarlo a evaluar alternativas y emplear los recursos en forma eficiente, el acceso a la Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al consumidor.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

A nivel provincial, específicamente La Ley Provincial D n° 2817, que regula la defensa de los habitantes en el consumo y uso de bienes y servicios, establece claramente:

- **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.
- **Artículo 46** - En los casos previstos por el artículo 45, se establece la obligación de las instituciones indicadas en el mismo, de:
 - Publicar a través de los medios que se consideran aptos, el texto correspondiente a los artículos 45 y 46 de la presente, con el fin de que usuarios y consumidores conozcan sus derechos y hagan valer los mismos a través de las denuncias pertinentes.
 - Poner a disposición de los usuarios o consumidores, un sistema de registro de horario de llegada y de salida, como asimismo del trámite a realizarse, además de un libro de denuncias que es habilitado por la Autoridad de Aplicación. Dicho libro debe ser ubicado en lugares visibles, contando con señalización adecuada para su libre utilización por parte de los usuarios y consumidores que deseen efectuar su queja por infracción a la presente.
 - Girar las actuaciones obrantes en los libros de denuncias habilitados, a la Dirección de Comercio Interior, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las cuales tienen el carácter de denuncia.

En el plexo legal se observa que las condiciones establecidas son claras y tienen como objetivo principal que se otorgue un servicio de calidad en los aspectos referidos a la atención del usuario-consumidor. También, se estipula la implementación de herramientas de control que colaboren con la autoridad de aplicación en el seguimiento y cumplimiento de la normativa.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

A nivel provincial, este aspecto resulta aún más necesario en su aplicación plena en lo que respecta a las sucursales del Banco Patagonia S.A., entendiendo al mismo como un prestador con características especiales, en tanto no es solamente un prestador de servicios financieros en lo privado, sino que se desempeña como Agente Financiero de la Provincia de Río Negro.

Son lamentables las recurrentes quejas recibidas por parte de los ciudadanos y en especial de los empleados públicos, sobre las demoras en la atención tanto fuera como dentro de los períodos de pago de la administración pública, la falta o escueta comunicación de la normativa vigente y la ausencia de sistemas de atención como los estipulados en el Art. 46, inciso b) de la Ley Provincial D n° 2817.

Por ello:

Autora: Beatriz Contreras.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
L E Y**

Artículo 1°.- Modificar el artículo 46 de la ley D n° 2817, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

Artículo 46.- En los casos previstos por el artículo 45, se establece la obligación de las instituciones indicadas en el mismo, de:

- a) Publicar en un formato no menor a las dimensiones 29,7 cm x 42 cm, de forma visible y al ingreso de los sectores de atención de las sucursales, el texto correspondiente a los artículos 45 y 46 de la presente, con el fin de que usuarios y consumidores conozcan sus derechos y hagan valer los mismos a través de las denuncias pertinentes.
- b) Implementar y poner a disposición de los usuarios- consumidores, un sistema digital dentro de la sucursal para la asignación de turno, en cuyo ticket se registre el horario de llegada, permita el registro de salida por parte de la entidad financiera, como asimismo indique el trámite a realizarse.

Además, deberá ser exhibido un libro de denuncias que es habilitado por la Autoridad de Aplicación. Dicho libro debe ser ubicado en lugares visibles, contando con señalización adecuada para su libre utilización por parte de los usuarios y consumidores que deseen efectuar su queja por infracción a la presente.

- c) Girar las actuaciones obrantes en los libros de denuncias habilitados, a la Dirección de Comercio Interior, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las cuales tienen el carácter de denuncia.
- d) Lo dispuesto en el inciso b) no podrá ser suplantado por la atención del personal, teniendo



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

por caso la entidad financiera que complementar la atención personalizada en mesa de informes o entrada, con un sistema de registro y gestión de turnos como el indicado.

Artículo 2°.- Se invita a los Municipios de la Provincia de Río Negro a adherir a las modificaciones dispuestas en la presente a los fines de colaborar en su plena aplicación, mediante sus oficinas de atención al consumidor, disponiendo de las acciones o sanciones que sean propias de su ámbito de control.

Artículo 3°.- De forma.