



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

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

En este sentido bien vale destacar lo enunciado en la propia Constitución de la Provincia de Río Negro al respecto de 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.

A nivel provincial específicamente La Ley Provincial D n° 2817, que regula la defensa de los habitantes



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

en el consumo y uso de bienes y servicios, establece claramente en esta materia que:

"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.

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. Como así también se estipula la implementación de herramientas de control que colaboren con la autoridad de aplicación en el seguimiento y cumplimiento de la normativa.

A nivel provincial, este aspecto resulta aún más necesario en su aplicación plena en lo que respecta a las sucursales de Banco Patagonia S.A., entendiéndolo 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.

Es lamentable sin embargo, 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 periodos 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 incisos 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
COMUNICA**

Artículo 1°.- Al Ministerio de Economía de Río Negro - Dirección de Comercio Interior, que vería con agrado disponga acciones correctivas ante las distintas entidades financieras y no financieras que prestan servicios en la provincia y en especial a Banco Patagonia S.A. como Agente Financiero provincial, para la adecuación de sus estructuras y recursos humanos de atención al cliente, en forma tal de evitar esperas innecesarias y un inadecuado servicio a los consumidores, según lo dispuesto en el artículo 45 de la ley D n° 2817.

Artículo 2°.- De forma.