



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

A través de la ley provincial D n° 3669, se modificó la "Ley de Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios" N n° 2817, por la cual se regula el tiempo de espera que un usuario debe aguardar para ser atendido en las entidades bancarias, organismos o entidades públicas y privadas donde se cobren impuestos provinciales y tasas de servicios públicos de diferente índole.

En los últimos días se han visto reflejado en diferentes medios de prensa, varias quejas de usuarios rionegrinos, ya que en la mayoría de las entidades financieras se hace caso omiso a la ley citada. Como ejemplo podemos decir, que las sucursales del Banco de la Nación Argentina y las del Banco Patagonia S.A., poseen una gran cartera de clientes cautivos, los que deben, sin derecho a elegir qué entidad bancaria utilizar, cobrar en éstas sus salarios, jubilaciones o pensiones y abonar impuestos.

Citamos el caso de la sucursal del Banco Nación de San Antonio Oeste donde hay personas que ingresan y sacan varios números y se los llevan o los reparten a otros que no van, o hasta los venden, mientras que los usuarios que llegan deben esperar que extraños ocupen lugares antes de los que están desde temprano. (Fuente Informativo Hoy SAO).

Dicen los usuarios que "no es solidario ni justo" ya que una persona puede sacar muchos números y repartirlos o hasta venderlos, también las quejas son porque las colas son extensas y el sistema nuevo de números es engorroso y tedioso, incluso uno de ellos, una persona mayor dijo:... "antes los mismos empleados controlaban quienes estaban o no en la cola, ahora taparon todo, sigue sin respetarse la ley N n° 2817, denominada "anticolas" en esta ciudad por parte de los Bancos, principalmente el Banco Nación y el Banco Patagonia, que hacen esperar más de 40 minutos a los usuarios en sus entidades financieras porque tienen clientela cautiva como lo somos los jubilados".

Cabe resaltar que en la localidad de General Roca, la sucursal del Banco Nación Argentina, ante los constantes reclamos de los jubilados y pensionados que debían aguardar mucho tiempo para ser atendidos, se decidió hace ya tiempo, abrir una sucursal anexa amplia y con comodidades, solamente para el cobro de las jubilaciones y pensiones, lo que hizo descomprimir la gran afluencia de público en la sucursal, sita en las calles Tucumán y Sarmiento. Esta medida evitó que los trámites en ambas sucursales lleven un mayor tiempo que supere los 30 minutos de espera.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Las mismas problemáticas y quejas manifestaron los habitantes de la localidad de Allen, las que aparecieron en estos días en medios de prensa locales. Pero sabemos que esta situación ocurre en todas las localidades de la provincia donde se encuentran instalados diferentes entidades bancarias.

¿Qué dice la ley D n° 2817 "Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios", a la que se incorporan los artículos 45 y 46, los cuales se detallan a continuación:

"Artículo 45.- Será considerada infracción a la presente Ley, 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, deban percibir 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:

- a) Publicar a través de los medios que se consideran aptos, el texto correspondiente a los artículos 45 y 46 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.
- b) 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 será habilitado por la autoridad de aplicación. Dicho libro deberá 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 Ley.
- c) Girar las actuaciones obrantes en los libros de denuncias habilitados, a la Dirección General de Comercio Interior, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las cuales tendrán el carácter de denuncia".

Vale decir, que pese a lo que la ley establece, el Agente Financiero de la provincia no la respeta, pues no se ven carteles de señalización que indiquen a los



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

usuarios que existe el libro de denuncias, para que los mismos puedan hacer valer sus derechos. Además, resulta lamentable ver la desatención que sufren cientos de personas que todas las mañanas se someten a la larga espera para hacer un trámite por ventanillas, sin estar provistas de algunas sillas, aunque sea para ponerlas a disposición de personas más vulnerables. (Fuente FM Libra de Allen).

Por ello:

Autor: María Magdalena Odarda.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO COMUNICA

Artículo 1°.- Al Poder Ejecutivo, Dirección General de Comercio Interior, Defensoría del Pueblo, que vería con agrado llevar a cabo acciones tendientes a hacer respetar y cumplir lo establecido por la ley provincial D n° 2817, artículos 45 y 46, a todas las entidades bancarias, organismos o entidades públicas y privadas, donde se cobren impuestos provinciales y tasas de servicios públicos de diferente índole, aplicando en caso de incumplimiento las sanciones correspondientes que la ley establece.

Artículo 2°.- A las entidades financieras y no financieras que prestan servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos y el pago de haberes a jubilados y pensionados y de activos que perciben sus haberes en dichas instituciones, publiquen a través de los medios que se consideran aptos, el texto correspondiente a los artículos 45 y 46 de la ley provincial D n° 2817, con el fin de que usuarios y consumidores conozcan sus derechos y hagan valer los mismos a través de las denuncias pertinentes.

Artículo 3°.- De forma.