



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene como finalidad reconocer el valor del tiempo que el usuario pierde esperando ser atendido en cualquiera de las entidades financieras enumeradas en el artículo 45 de la ley D n° 2817.

A este fin se implementa un sistema de indemnización automática, inmediata y tarifada para aquellos casos en donde la demora en la atención supere los tiempos previstos legalmente, manteniendo las facultades propias de la autoridad de aplicación en relación a toda otra infracción que se dé en el marco de la ley D n° 2817.

Asimismo contempla la prohibición absoluta de las denominadas "colas", es decir, del modo irrespetuoso y desaprensivo con que se fuerza a los usuarios a esperar de pie hasta lograr ser atendido por un empleado bancario.

Esta tajante decisión es adoptada como resultado de la conducta irrespetuosa que las entidades bancarias, en especial aquella que oficia de agente financiero en la provincia, vienen sosteniendo para con los rionegrinos.

Basta concurrir a un banco de nuestra provincia, cualquiera sea, para observar la desatención que sufren cientos de personas, que todas las mañanas son sometidas a la desconsideración que importa la pérdida de horas para hacer un simple trámite por ventanilla.

Como representantes de nuestro pueblo no podemos ignorar la irritación y enojo que silenciosamente experimentamos mientras formamos esas eternas filas zigzagueantes, como ganado en manga, parados, incomunicados con el exterior y hasta con escasas posibilidades de concurrir a un sanitario.

Para el colmo de la irritación y el destrato, estas entidades suelen implementar ventanillas diferenciadas para "clientes" y "no clientes", como si la condición humana y deber básico de respeto por el otro, dependiera de la capacidad económica del individuo.

Esta desatención afecta en particular a los trabajadores, tanto del ámbito público como privado, que se ven obligados a solicitar el día, o en el mejor de los casos, a pedir permiso cada vez que les sea necesario hacer un trámite bancario. De esta manera se los expone por una demora inculpable al trabajador, a una sanción disciplinaria y/o un descuento de las horas, por parte de su empleador.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Peor aún es la situación de los adultos mayores, sometidos a largas esperas y expuestos a eventuales descompensaciones frente a tan tediosa permanencia.

La más elemental teoría jurídica nos enseña que los hechos notorios son aquellos hechos ocurridos en una sociedad y en un tiempo determinado, y que justamente por su notoriedad son de conocimiento general, liberando en consecuencia del deber de probar lo que se afirma.

Es por ello, que no resiste argumento contrario la premisa de la parte la motivación al proyecto que se impulsa. Los rionegrinos nos vemos obligados diariamente a hacer uso del sistema financiero para el desenvolvimiento de nuestra vida cotidiana, ya sea para el cobro de haberes, jubilación, pago de servicios, tasa, impuestos, sellados, etc; y somos en forma sistemática y permanente vulnerados en nuestros derechos como usuarios o consumidores de los servicios que las entidades financieras brindan.

Por esa razón este proyecto, exige mayor consciencia y responsabilidad social empresarial en el mejoramiento de las condiciones de atención a los usuarios del sistema.

Habiéndose observado cómo sistemáticamente se infringen los artículos 45 y 46 de la ley D n° 2817, entendemos que resulta necesario un cambio en el paradigma sancionatorio e indemnizatorio establecido en la normativa vigente. A la vez, debemos exigir una mejora en las condiciones edilicias, que optimicen las condiciones en que los ciudadanos esperamos para ser atendidos y realizar nuestros trámites.

La modalidad adoptada en el régimen actual, en particular el tiempo de espera previsto en el artículo 45 y el registro de horario de llegada y de salida contemplado en el inc. b) del artículo 46, desde el punto de vista fáctico, ha demostrado ser absolutamente ineficaz.

A modo ejemplificativo podemos citar las publicaciones periodísticas que a menudo dan cuenta de las quejas permanentes, que desde distintos puntos de la provincia, exteriorizan ciudadanos indignados por esta situación. De igual modo, se han hecho eco distintos Concejos Deliberantes, en búsqueda por visibilizar un problema común de los vecinos y que no encuentra otro responsable que la insensibilidad irrespetuosa de las entidades bancarias y un Estado provincial al que le parecería más cómodo mirar para el costado.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

Si bien el sistema vigente prevé un sistema de registro de horario de llegada y de salida, el primero se encuentra solo en algunas entidades financieras; pero en relación al de salida o atención, no queda registrado en ningún caso. Paralelamente determinan la obligación de tener un "libro de denuncias" que es habilitado por la Autoridad de Aplicación. En el mismo un usuario podría dejar su denuncia o queja ya sea por la demora en la atención, la calidad de la misma o por cualquier otro inconveniente sufrido en su estadía en la entidad financiera.

Así para el hipotético caso en que el usuario, se tome el trabajo de registrar su hora de llegada y luego la de salida, es la entidad financiera quien debe "... 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..." para que luego de procesar las mismas, la Dirección de Comercio Interior pueda llevar adelante el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuarios previsto en la ley D n° 4139 y así allí tratar de acordar eventualmente, una indemnización por el tiempo perdido y las molestias ocasionadas, la cual no se encuentra tarifada y por ello es objeto de determinación subjetiva, conforme la prueba que pueda presentar el usuario.

En la práctica, resulta una herramienta absolutamente inoperante y parecería implementada para favorecer al que incumple la norma. Al mismo tiempo, soslaya el derecho consagrado no solo en la ley particular sino en la misma Constitución Provincial y Nacional, como lo es el trato digno.

Siendo entonces que el sistema vigente lejos se encuentra de cumplir con el bien jurídico tutelado, se propone una nueva modalidad, la cual no solo busca mejorar la atención del usuario sino también indemnizarlo en el daño ilegítimo que provoca el verse forzado a una espera injusta e injustificada.

Se propicia nada más que un trato digno para el usuario, y el hipotético caso en que ello no suceda, se establece un sistema de multa automática, inmediata y tarifada, la cual será percibida por el cliente bancario damnificado, en el acto y en efectivo, y que tendrá un carácter indemnizatorio del daño ocasionado.

Por otra parte, no se desconoce que las modificaciones que por el presente se incorporarán a la ley D n° 2817, acarrearán mayores costos a las entidades financieras, del mismo modo que tampoco ignoramos que de acuerdo con el



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

informe elaborado por el Banco Central (BCRA)¹ en el año 2015, la rentabilidad de las mismas fue una de las más altas de la última década. A la vez que conforme lo informado² en el mes de marzo de 2016 por el Banco Central la devaluación registrada durante el primer mes de 2016 y la recuperación de activos dolarizados redundó en una abultada ganancia para los bancos.

Resulta entonces exigible, con más razón, un trato digno por parte de éstas entidades, quienes gracias al uso que los ciudadanos hacemos del sistema, muchas veces sin más opción, se ven beneficiadas con exorbitantes ganancias.

Por ello:

Autor: Nicolás Rochas.

1 http://www.ieco.clarin.com/economia/Bancos-ganancias-record-lebac-dolares_0_1315068840.html

2 <http://www.pagina12.com.ar/diario/economia/2-295212-2016-03-23.html>



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY

Artículo 1°.- Modifíquese el artículo 45 de la ley D n° 2817 el que quedará redactado de la siguiente forma:

“ Artículo 45 - Es considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a quince (15) 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 2°.- Modifíquese el artículo 46 de la ley D n° 2817 el que quedará redactado de la siguiente forma:

“ Artículo 46 - En los casos previstos por el artículo 45, se establece que las instituciones indicadas en el mismo, deberán:

- a) 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 los reclamos y denuncias pertinentes.
- b) Poner a disposición de los usuarios o consumidores 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) Implementar un sistema de registro y emisión de constancia, donde se consigne el horario de llegada, turno asignado y trámite a realizarse por



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

el usuario o consumidor. Ello a los fines de hacer valer el derecho indemnizatorio contemplado en el inc. e del presente artículo.

- d) Prohibir la implementación del sistema de "colas" o "filas", en donde los usuarios deban permanecer parados a la espera ser atendidos. A tales fines deben disponer asientos de espera en una cantidad proporcional a la de los usuarios o consumidores habituales en dicha entidad.
- e) Indemnizar en forma automática e inmediata al usuario o consumidor cuando el tiempo de espera supere el plazo establecido en el artículo 45. Dicha indemnización consistirá en el pago de la suma equivalente a un tercio (1/3) del importe fijo establecido en el artículo 17, inc. a) in fine, de la ley n° 5099 o la que en el futuro la reemplace, por cada cinco (5) minutos cumplidos de demora o fracción superior a los dos (2) minutos, por encima del plazo de 15 minutos que contempla el artículo 45. Esta indemnización se abonará en efectivo al momento que el usuario o consumidor sea atendido.
- f) 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."

Artículo 3°.- De forma.