



*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.

El artículo 1° de la ley D n° 2817, "Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios" establece "la defensa de los habitantes de la Provincia de Río Negro, en todo tipo de operaciones y formas legales y legítimos de consumo y uso de bienes y servicios". Por lo tanto, las sucursales bancarias deben brindar un buen servicio a sus clientes, ya que existe un gran número de ancianos, mujeres embarazadas, personas con alguna discapacidad, empleados que deben pedir permiso en sus lugares de trabajo para realizar los trámites bancarios. Largas colas se forman, situación que provoca los constantes reclamos, quienes se quejan por el tiempo que deben esperar para ser atendidos en las ventanillas. El sistema de atención es ineficiente ante tal demanda, a lo que se suma la insuficiente cantidad de cajeros automáticos o su mal funcionamiento, acrecentando así la cantidad de quejas. El derecho los asiste como consumidores y está consagrado en las Constituciones Nacional y Provincial, existiendo además un marco normativo nacional y provincial.

El artículo 8° Bis, de la ley nacional n° 24240, (incorporado por ley 26361, artículo 6°) "Trato digno. 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. No podrán ejercer sobre los consumidores extrajeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la Autoridad de Aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor".

El artículo 45 de la ley provincial D n° 2817, determina que "Es considerada infracción a la presente,



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

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". Y el artículo 46, dice que "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, 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 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".

A su vez, la ley provincial D n° 4139, "Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario de la Provincia de Río Negro, establece procedimientos administrativos en su Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES Artículo 1° - Objeto - La presente Ley tiene por objeto establecer 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. El objetivo del procedimiento administrativo ante la Autoridad de Aplicación, es la conciliación voluntaria de los intereses de las partes de acuerdo a las previsiones establecidas en la presente ley y en forma eficaz, rápida, sin gastos para el consumidor o usuario".



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

El artículo 2° dice 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, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la provincia que persigan la protección y defensa del consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta Ley. A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la Autoridad de Aplicación tendrá facultades para delegar funciones en organismos de su dependencia y para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente Ley. Y el artículo 3° establece "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, la Autoridad de Aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores".

Por estos días, las demoras para pagar servicios en bancos se extienden en más de una hora en muchos casos. Nuestra iniciativa tiene que ver con un "reclamo de la sociedad" ante la falta de respuestas de los bancos de agilizar los trámites y evitar que la ciudadanía tenga que soportar prolongadas esperas.

Nos referimos concretamente a terminar con el excesivo tiempo que transcurre en la espera de turnos de atención en los Bancos existentes en la Provincia de Río Negro, ya que los clientes bancarios (como también los usuarios de bajos recursos sin bancarizar) deben disponer de varias horas de la mañana para la realización de trámites. Esa situación de "demoras e ineficiencia" en la atención al público provoca largas filas y aglomeraciones dentro de los locales y fuera de ellos. Consideramos que es muy necesario proyectar un modo más ágil y eficiente en la atención por parte de dichas instituciones, a fin de mejorar la calidad del servicio a clientes, consumidores y personas en general, siendo responsabilidad de los bancos y el Estado controlar la prestación del servicio.

Hemos presentado una iniciativa parlamentaria, el expediente 633/14, en el cual le solicitábamos al Poder Ejecutivo, Ministerio de Economía y a la Dirección de Comercio e Industria, el cumplimiento del artículo 8° Bis de la ley 24240 y los artículos 45 y 46 de la ley D N° 2817, el que fue aprobado comunicación 56/15.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

Por lo expresado y dando respuesta al reclamo de los usuarios de bancos de las distintas localidades de la Provincia de Río Negro, es que solicitamos la aprobación de este proyecto.

Por ello:

**Coautores:** Jorge Armando Ocampos, Daniela Beatriz Agostina.



*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 el cumplimiento del artículo 8° Bis, 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 bancarias que se encuentren en la Provincia de Río Negro.

**Artículo 2°.-** De forma.