



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

Nuestra provincia, a partir de la promulgación de la ley 2307 mediante el Decreto n° 1288/89, creo el Plan de Defensa del Consumidor, a fin de proteger al usuario y al consumidor en negociaciones con empresas o individuos prestatarios o proveedores.

Recién en el año 1993, el Congreso Nacional sanciona la ley de Protección del Consumidor (n° 24.240) y en 1994 nuestra provincia logra una protección integral del consumidor a través de la sanción de la ley 2817 de defensa de los habitantes en el consumo y uso de bienes y servicios, en el marco otorgado por la Constitución de la Provincia de Río Negro, que en su Artículo 30, reconoce expresamente a los consumidores el derecho a asociarse en defensa de sus legítimos intereses: "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".

En el año 2002, observando las dificultades que ocasionaba en entidades bancarias las extensas esperas en largas colas de usuarios de sus servicios, el entonces Legislador Eduardo Chironi propuso a través de un proyecto de Ley que se prohiban las demoras por un tiempo mayor de quince minutos de espera en ventanilla y o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranza de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de entes autárquicos, y de pago de haberes pasivos de jubilados y pensionados, y de activos que por convenio, deban percibir sus haberes en dichas instituciones.

Este proyecto, luego de tratarse en las respectivas Comisiones Legislativas, fue modificado y concluyó incorporándose en la ley n° 2817 en sus artículos 44bis y 44ter: "Artículo 44 bis.- 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" y "Artículo 44 ter.- En los casos previstos por el artículo 44 bis, se establece la obligación de las instituciones indicadas en el mismo, de:



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

- a) Publicar a través de los medios que se consideran aptos, el texto correspondiente a los artículos 44 bis y 44 ter 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 de Comercio Interior, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las cuales tendrán el carácter de denuncia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 52 de la presente ley".

La promulgación de esta nueva norma, trajo cierto alivio en los usuarios y alguna toma de conciencia en los prestadores de servicios, quienes debieron crear instrumentos para aligerar los trámites, pero en días de alta concurrencia de público continúan estirándose las esperas y alargándose las colas de usuarios.

Frente a esto, muchas entidades bancarias, financieras y prestadoras de servicios de cobranzas en nuestra provincia, instrumentaron sistemas de entrega de números por orden de llegada y acondicionaron lugares de espera con prácticos bancos y sillas, acción que fue celebrada por los usuarios.

Consideramos que la entidad bancaria que presta servicios como Agente Financiero al Gobierno Provincial, debería aplicar un sistema adecuado en todas sus sucursales, a fin de que la espera de sus usuarios sea más placentera.

Por ello:

**Coautores:** Facundo López, Matías Gómez Rica, Pedro Pesatti.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

## **LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO COMUNICA**

**Artículo 1°.-** Al Poder Ejecutivo Provincial, Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección de Comercio Interior, que vería con agrado realice las gestiones necesarias ante el Banco Patagonia S.A., agente financiero de nuestra provincia, a fin de que incorpore en la atención al público, un sistema de numeración por orden de llegada y acondicione lugares de espera con asientos en todas sus sucursales, en forma proporcional a la cantidad de usuarios que operan en cada una de ellas.

**Artículo 2°.-** De forma.