



SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA, DE SEPTIEMBRE DE 2020.-

**SEÑOR PRESIDENTE
DEL CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA
DANIEL ZELAYA
S...../.....D**

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. y por su digno intermedio al cuerpo legislativo que preside, a los efectos de presentar el proyecto de ordenanza de “Trato digno al consumidor de entidades bancarias”, a los fines de que continúe el trámite parlamentario correspondiente.-

El texto con su expresión de fundamentos acompaña la presente.

Sin otro particular saludo a Ud. muy atentamente.



AUTOR: Concejala CPN Ivana Gabriela Ibáñez

ASUNTO: “Trato digno al consumidor de entidades bancarias”.-

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente, Sres Concejales:

La ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y su modificatoria Ley N° 26.361 introduce en su articulado las figuras “Trato digno” y “Prácticas abusivas”.

La citada ley se sancionó en el año 2008 y tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

En la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor se incorporó el art. 8 bis: *“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 (...). 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 término “digno” hace referencia a los individuos como merecedores de algo, correspondiente, proporcionado al mérito y condición de alguien o algo. Se puede inferir que esta noción de trato digno refiere al derecho que tiene todo hombre a ser considerado como un fin en sí mismo, es decir como ser humano con todos los atributos de su humanidad.

De esta forma se señala que la exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones, ni mortificaciones. El trato equitativo y digno constituye uno de los derechos básicos de los consumidores y usuarios, en tanto principio orientador que sirve de fundamento, base o marco de referencia de los restantes derechos que les asisten a los consumidores y usuarios.



Que en nuestra ciudad se presentan situaciones contrarias a lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor, tal es el caso de las personas que a diario se dirigen a entidades bancarias para realizar diferentes gestiones y trámites viéndose obligados a realizar largas filas y prolongadas esperas de pie, con las complicaciones que esto conlleva tanto para la integridad física como en la pérdida de tiempo.

En este sentido, en varias ciudades de las provincias de Buenos Aires, Misiones, Entre Ríos, Río Negro y Santa Fe, entre otras, se han adoptado como parámetros de buen trato a los usuarios y clientes no exponerlos a esperas superiores a los 30 minutos; no someterlos a las inclemencias del tiempo durante la espera a la atención; ofrecer sanitarios públicos, turnos numerados y asientos de espera, entre otros aspectos.

Al consultar los sitios web de todas estas asociaciones bancarias argentinas, podemos encontrar bajo el título de “Defensoría del Cliente Bancario” o “Derechos del usuario”, el Código de Prácticas Bancarias y la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, entre otros.

En el prefacio del Código de Prácticas Bancarias, al que adhieren la mayoría de las entidades del país, dispone que “Las Instituciones que adherimos voluntariamente al Código de Prácticas Bancarias, lo hacemos en la convicción de que su adopción habrá de contribuir a afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros...”.

En el Portal del Cliente Bancario del Banco Central de la República Argentina (BCRA), en el link Derechos y Obligaciones, se expresa puntualmente “...*El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan con lo dispuesto en la Ley de Defensa del Consumidor*”. (Ley Nº 24.240 -Defensa del Consumidor - Art. 36).

Debemos buscar la mejora integral de la situación de vulnerabilidad de estos ciudadanos, y para ello es necesario cumplir con lo establecido en el art 42 de la Constitución Nacional, que consagra el derecho al acceso al consumo: “*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno...*”, delegando a renglón seguido en las autoridades la protección de estos derechos.



El acceso al consumo para todos se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población.

El derecho del consumidor es sin duda un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrado dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.

Los concejales debemos velar por el bienestar de los vecinos de la ciudad, como de otros ciudadanos que de paso en esta ciudad deben realizar trámites o actividades comerciales ven afectada su integridad por las situaciones descriptas precedentemente.

Haciendo uso de la facultad conferida por el art. 41 de la Ley 24.240, la Dirección de Defensa del Consumidor, en su carácter de Autoridad de Aplicación, tiene competencia para atender los reclamos de los consumidores de San Fernando del Valle de Catamarca, brindándoles la infraestructura necesaria para receptor sus denuncias e inquietudes, otorgándoles información en todo lo referido al ámbito del consumo.

A fin de la aplicación de la presente, consideramos menester debatir con entidades defensoras del derecho de los consumidores, del gremio de los bancarios y de la diferentes entidades bancarias emplazadas en nuestra ciudad, la articulación de medidas tendientes a brindar una ágil y satisfactoria atención para los usuarios que a diario concurren a entidades bancarias.

Por todo ello, es que solicito a mis pares el acompañamiento al presente proyecto de ordenanza.-



CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE

SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA

Sanciona con fuerza de

ORDENANZA

Artículo 1°.- El Concejo Deliberante autoriza al Poder Ejecutivo Municipal a suscribir convenios con la Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Empleo de la provincia a fin de cumplir con los objetivos de la presente ordenanza.

Artículo 2°.- Establézcase en el territorio del municipio de San Fernando del Valle de Catamarca el carácter de “práctica abusiva” contraria al “trato digno” al consumidor al usuario en:

a) Toda práctica y/o conducta que la autoridad de aplicación determine contraria a la establecida en el art. 8 bis de la Ley Nacional de Defensa al Consumidor.

b) Toda práctica de atención al público que implique permanecer de pie con esperas mayores a 30 minutos.

c) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales.

d) Toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones y locales comerciales mayores a 90 minutos, incluso cuando se provea de suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado.

Artículo 3°.- Cuando existan presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como “práctica abusiva” contraria al “trato digno” a los consumidores o usuarios según indica el artículo 2 de la presente, el consumidor podrá denunciar la infracción en el libro de quejas de la entidad y utilizar los demás canales habilitados para las denuncias.

Artículo 4°.- Sanciones: Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las sanciones previstas en el art. 47 de la Ley Nacional de



Defensa del Consumidor N° 24.240. Sin perjuicio de esto, el Poder Ejecutivo Municipal podrá instituir su propio régimen de penas.

Artículo 5°.- El Poder Ejecutivo Municipal reglamentará la presente norma e instrumentará la debida difusión para su conocimiento en el ámbito de la ciudad en el término de 60 días.

Artículo 6°.- De forma.