Municipalidad de Balcarce
Concejo Deliberante

TESTIMONIO:

VISTO:

La vulnerabilidad que padecen los usuarios de las entidades bancarias, incluyendo aquellas que prestan servicios de pago de haberes a jubilados y/o pensionados, en las que se registre una gran concurrencia de público y se lleve adelante una atención personalizada, y que por la calidad de los trámites los adultos mayores son los más perjudicados, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42º de la Constitución Nacional, el artículo 38º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, Ley Nº 22.802 de Lealtad Comercial y Ley Nº 13.133: Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

Que estos derechos, al ser de índole constitucional (artículo 42º Carta Magna Federal y 38º de la Provincia de Buenos Aires) deben salvaguardarse.

Que, recientemente, en el Honorable Concejo Deliberante de General Pueyrredón se aprobó la Ordenanza Nº 23687, que contempla respuesta a este tipo de situaciones que afectan a un grupo etario al cual debemos defender. El proyecto, es justo destacar que fue presentado por el Concejal Ariel Ciano.

Que uno de los pilares fundamentales de la Ley Nº 24.240 es velar por el cumplimiento de sus derechos de este tipo de ciudadanos.

Que el artículo 8 bis de la mencionada ley establece que: “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”.

Que corresponde a los proveedores llevar a cabo todo tipo de actividad conducente a garantizar las condiciones de atención y trato digno respecto de los jubilados y pensionados, por lo que corresponde que los proveedores suministren a los usuarios y consumidores información clara, detallada y veraz, asegurándose que los mismos comprendan realmente las condiciones de las operaciones que realizan.

Que el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor dispone que “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico”.

Que este deber debe ser cumplido durante toda de la relación de consumo, es decir la etapa pre contractual, contractual y post contractual.

Que la resolución A 6419 dictada por el BCRA, en su artículo 2.1 dispone: “Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en la relación de consumo respectiva, a: - la protección de su seguridad e intereses económicos;- recibir información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de los servicios que contraten, así como copia de los instrumentos que suscriban;- la libertad de elección; y condiciones de trato equitativo y digno. Los sujetos obligados deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a tales servicios. ”

En su artículo 2.2 continua diciendo: “Personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso a y/o de permanencia en los puntos de atención al usuario (casas operativas). Son aquellas personas que se desplazan con dificultad -requieran o no de ayuda técnica para ambular- o que por cualquier otra limitación física revelen impedimentos para permanecer de pie y/o acceder de la manera usual a las casas operativas. Se consideran comprendidas en este segmento a las mujeres embarazadas o personas que cargan en brazos niños de hasta dos años. Deberán recibir. atención prioritaria en las casas operativas y quedar eximidos de formar la fila correspondiente al resto de los usuarios de servicios financieros. En el caso de que deban aguardar para ser atendidos, se les deberá proveer de asientos adecuados”.

Además establece la obligatoriedad por parte de los bancos y entidades financieras de disponer dentro de la institución cartelería detallando los derechos de los usuarios y las obligaciones en cabeza de la entidad.

Asimismo, establece respecto del servicio de atención al cliente que dichas entidades deben informar a los usuarios a través de carteles los siguientes ítems:
-La existencia de este servicio. Los nombres y apellidos de los responsables (titular y suplente/s) designados ante el BCRA para este servicio y los de sus representantes que resulten pertinentes según la casa y/o región, junto con los datos de contacto de todos ellos (domicilios laborales —postales y correos electrónicos—, teléfonos y faxes). Los distintos medios alternativos entre los que podrá optar el usuario, de servicios financieros para canalizar su consulta o reclamo. El procedimiento de atención y el plazo máximo de veinte (20) días hábiles para responder y resolver definitivamente las consultas y reclamos. Que los casos de falta de respuesta de los sujetos obligados o de disconformidad con las resoluciones por ellos adoptadas podrán ser informados por los usuarios de servicios financieros al BCRA. Informar que el Banco Central de la República Argentina dispone de

un área de Protección al Usuario de Servicios Financieros que podrá contactar ingresando a www.usuariosfinancieros.gob.ar.-

Que claramente de la resolución transcripta puede colegirse la existencia de una tendencia a la aplicación efectiva y concreta de la normativa de Defensa al consumidor por parte de las entidades que controlan a las instituciones bancarias.

Que por la calidad de los trámites, los adultos mayores son los más perjudicados, en algunas ocasiones por los excesivos tiempos de espera para efectuar sus operaciones y en otras, por la dificultad que varios de ellos tienen para realizar trámites online o que se pueden realizar desde una aplicación de un teléfono móvil.

Que en consecuencia, las entidades bancarias deben arbitrar las medidas necesarias a los fines de brindar a los jubilados la información necesaria y medios para realizar los trámites que requieran, ya sea de modo electrónico o a través de la atención personalizada, de modo de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

Que esos trámites que están realizando los jubilados como el cobro del haber jubilatorio, son la consecuencia de años de esfuerzo, trabajo y aportes, por lo tanto, el estado debe velar por garantizar un adecuado marco de accesibilidad y el cumplimiento de sus derechos.

Que, claramente, también debe atenderse el tiempo de espera excesivo por los que deben pasar también las mujeres embarazadas y aquellos con alguna dificultad motriz, que deben realizar trámites cotidianos para acceder a sus derechos.

Que el presente proyecto tiene por finalidad, sumar un mecanismo que regule los tiempos de espera de atención al público en los establecimientos mencionados.

Que, además, cabe destacar que por motivos de seguridad, las entidades bancarias y financieras no disponen de baño público de acuerdo a lo establecido por la ley de baños públicos 7690, por lo que resulta indispensable que estas entidades respeten los topes máximos de tiempo de espera que se estipulan en el presente proyecto, a saber un máximo de 45 minutos en caso de que el usuario deba permanecer de pie y de 60 minutos sí el establecimiento cuente con asientos suficientes.

Que el municipio cuenta con el área de Defensa del Consumidor, que tiene entre sus objetivos proteger a los vecinos de la ciudad ante situaciones de esta índole.

Que para facilitar el cumplimiento de las prerrogativas aquí establecidas, es importante que cada institución bancaria cuente con un Libro de Quejas para que los usuarios y consumidores puedan volcar allí sus reclamos. Que además, lo allí expuesto podrá ser utilizado para que el Departamento Ejecutivo elabore datos y estadísticas al respecto, para luego publicarlos.

Que las entidades alcanzadas, deberán evaluar métodos de atención más rápida así como disponer de mayor cantidad de personal destinado a la atención al público,

en momentos en que el flujo de clientes no permita cumplir con los tiempos de espera aquí establecidos, ya que se advierte un insuficiente número de empleados en la atención a los clientes.

Que la normativa se aplicará en las entidades bancarias que prestan servicio de pago de haberes a jubilados y/o pensionados, en las que se registre una gran concurrencia de público y se lleve adelante una atención personalizada

Que atento al derecho de información que tiene el usuario y/o consumidor, debe ser informado sobre los tiempos máximos de espera con un cartel indicativo.

Que este proyecto fue elaborado con el asesoramiento de áreas del Departamento Ejecutivo como Asesoría Legal y Defensa del Consumidor.

POR ELLO:

El Honorable Concejo Deliberante del Partido de Balcarce, en uso de sus atribuciones, sanciona la siguiente:

O R D E N A N Z A Nº 113/19

ARTÍCULO 1.- La presente ordenanza se aplica a las entidades bancarias que prestan ---------- servicio de pago de haberes a jubilados y/o pensionados, embarazadas y personas con capacidades diferentes, en las que se registre una gran concurrencia de público y se lleve adelante una atención personalizada.----------

ARTÍCULO 2.- Fijanse las siguientes pautas de atención a usuarios/consumidores:

a) En todos aquellos casos en que los usuarios deban permanecer de pie realizando una fila para ser atendidos, el tiempo de espera no podrá ser mayor a 45 minutos.
b) En aquellos casos que la entidad provea de asientos suficientes y el orden de atención sea según talón numerado, el tiempo de espera no podrá superar los 60 minutos.
c) En aquellos supuestos en que los usuarios deba realizar trámites on line y/o por cajero automático, el banco deberá contar con personal destinado a brindar información acerca del modo en que debe realizarse el trámite y/o en el caso que lo requiera el usuario la entidad deberá disponer del equipamiento para que el mismo pueda realizarlo dentro de la institución con el auxilio del personal.
d) Respecto de los usuarios que por su situación particular manifestaren su limitación para realizar tramites on line y/o por cajero automático el banco deberá habilitar la opción de hacerlo en forma presencial.----------

ARTÍCULO 3.- En todos los establecimientos en que se aplique la presente, se deberá ---------- exhibir un cartel informando sobre el derecho tutelado, en el cual deberá transcribirse el artículo 2º de la presente Ordenanza. Asimismo, deberá exhibir cartelería

con la transcripción de los artículos Nº 4 y 8 bis de la Ley Nº 24240, e informando que ante cualquier reclamo los usuarios podrán dirigirse a la OMIC sita en calle 17 Nº 671 1º piso.--

ARTÍCULO 4.- Cuando establezcan modo diferencial de atención de acuerdo a la ---------- categoría del cliente que se trate deberá hacerlo a través de una caja diferente, de modo de no alterar el orden de llegada o de la numeración.----------

ARTÍCULO 5.- Todos los sujetos comprendidos en esta norma tienen la obligación de ---------- contar con un libro de quejas o reclamos.

El Libro de Quejas debe estar foliado y sellado por la autoridad de aplicación que designe la reglamentación. Las manifestaciones deben realizarse por triplicado. El folio original queda en el libro, una copia se entrega al reclamante y otra se remite a la autoridad competente.

En estos casos, los consumidores o usuarios pueden dejar un reclamo o queja por escrito, fuera del formato oficial, y los sujetos alcanzados por esta norma se encuentran obligados a recibirlos debiendo expedirles una copia sellada por un responsable o autoridad jerárquica. Dicha constancia resulta suficiente a los efectos de que el consumidor denuncie ante la autoridad competente la negativa o la carencia del Libro de Quejas.

Se deberá exhibir cartelerÍa informando sobre la existencia del Libro de Quejas y que el mismo se encuentra a disposición del usuario.----------

ARTÍCULO 6.- El incumplimiento de la presente traerá aparejada las sanciones previstas ---------- en la Ley Nº 24.240 y el procedimiento de la Ley Nº 13.133.----------

ARTÍCULO 7.- Facultase al Departamento Ejecutivo para que reglamente la presente, ---------- estableciendo el procedimiento de control y las sanciones aplicables.-----

ARTÍCULO 8.- Cúmplase, comuníquese, regístrese, publíquese.----------

DADA en la Sala de Sesiones del Honorable Concejo Deliberante, en Sesión Ordinaria, a los veinticinco días del mes de julio de dos mil diecinueve. FIRMADO: Gustavo A. Bianchini - PRESIDENTE - Mercedes Palmadés -SECRETARIA.----------