# HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE

# SAN ISIDRO

## PROVINCIA DE BUENOS AIRES

## Año 2019

| EXPEDIENTE | |
|---|---|
| **H.C.D.** | |
| **M 30** | N° 116 |

**Causante:**

**BLOQUE FRENTE RENOVADOR**

**Objeto:**

**PROYECTO DE ORDENANZA**
**ESTABLECIENDO EN EL TERRITORIO MUNICIPAL EL CARÁCTER DE "PRACTICA ABUSIVA" CONTRARIA AL "TRATO DIGNO" AL CONSUMIDOR FINAL O AL USUARIO.-**

116

26

# Honorable Concejo Deliberante de San Isidro
## Bloque Frente Renovador

San Isidro, 27 de marzode 2019

**Al Honorable Concejo Deliberante:**

**VISTO:**

Los numerosos reclamos de vecinos de nuestro Distrito, principalmente adultos mayores que perciben sus haberes previsionales en Entidades Bancarias, referidos a la atención y prolongados períodos de espera en diferentes entidades bancarias.

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y su modificatoria Ley Nº 26.361 introducen en su articulado las figuras "Trato digno" y "Prácticas abusivas". Código Civil Art. 1097: Trato digno: Que 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.

Que 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.

Que 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, humillantes, ofensivas, agraviantes, injuriosas. 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".

Que 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.

Que 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 amenosprecio 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 nuestro Distrito se presentan situaciones contrarias a lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor, tal es el caso de las personas, principalmente jubilados y pensionados, que a diario se dirigen a entidades bancarias para percibir sus haberes 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.

Que existen Entidades Bancarias que realizan pago de Jubilaciones y Pensiones del Sistema Integrado Previsional Argentino (S.I.P.A.) que ofrecen un horario de atención al público distinto al habitual para evitar que los adultos mayores estén expuestos a largas filas ya las condiciones climáticas.

Que dicho horario para la atención de jubilados y pensionados es de 9:00 Hs a 14:00 Hs.

Que 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, asientos de espera y dispensadores de agua entre otros aspectos.

Que las distintas entidades bancarias, tanto públicas como privadas se encuentran nucleadas en diferentes asociaciones, como la Asociación de Bancos Argentinos (ABA), Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA), la Asociación de Bancos de

Argentina (ADEBA, refundada en el 2003 como Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino).

Que al consultar los sitios web de todas estas asociaciones, podemos encontrar bajo el título de "Defensoría del Cliente Bancario" o "Derechos del usuario", el Código de Prácticas Bancarias y la Ley N°24.240 de Defensa del Consumidor, entre otros.

Que 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 ...".

Que 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 N°24.240 - Defensa del Consumidor - Art. 36).

Que 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.

Que 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.

Que 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.

Que los Concejales debemos velar por el bienestar de los vecinos de nuestro Municipio, como de otros ciudadanos que de paso en este Distrito deben realizar trámites o actividades comerciales ven afectada su integridad por las situaciones descriptas precedentemente.

Por ello, los concejales abajo firmantes solicitamos el tratamiento y sanción del siguiente:

**PROYECTO DE ORDENANZA**

**Artículo 1.-** Establézcase en el territorio del Municipio de San Isidro el carácter de "práctica abusiva" contraria al "trato digno" al consumidor o 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 esperas mayores a 30 minutos, sea de a pie o sentado.

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

d) Toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones, entidades financieras y locales comerciales mayores a 30 minutos, incluso cuando se provea de suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias, dispensadores de agua y el orden de atención sea según ticket numerado.

e) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en instituciones y/o locales comerciales sin provisión de asientos suficientes y/o sin acceso a instalaciones sanitarias y/o dispensadores de agua

**Artículo 2.-** Cuando existan presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como "práctica abusiva" contraria al "trato digno" a los consumidores o usuarios según indica el art. 1 de la presente, el consumidor podrá denunciar la infracción en el libro de quejas de la entidad y utilizar los demás canales habilitados para denuncias en el municipio. La Autoridad de Aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncias.

**Artículo 3.-** Será autoridad de aplicación y ejecución de la presente, el Tribunal de Faltas, pero será la Subsecretaria de Defensa del Consumidor, la encargada de velar por la correcta aplicación de la Legislación Vigente.

**Artículo 4.-** Establézcase el horario de atención al público de 09:00 Hs. a 14:00 Hs en aquellas entidades bancarias que brinden el servicio de pago a jubilados y pensionados del Sistema Integrado Previsional Argentino (S.I.P.A.).

La modificación del horario de atención al público deberá ser dentro de los 30 días corridos luego de sancionada la presente Ordenanza.

**Artículo 5.-** Durante los horarios de atención al público los establecimientos alcanzados por la presente, deberán contar con no menos del Ochenta por ciento (80%) de las cajas habilitadas para las operaciones que en ellas se realicen, cálculo que se hará tomando en base las que se encuentren efectivamente instaladas el momento de la Inspección.

**Artículo 6.-** Los usuarios y consumidores tienen derecho a ser informados por el establecimiento acerca del tiempo de espera aproximado para su atención al momento de la impresión del turno. Asimismo, dicho tiempo de espera no podrá ser superior a los 30 minutos en ningún caso.

**Artículo 7.-** Las entidades bancarias deberán Exhibir un letrero, en lugar visible y destacado, donde se informe al usuario domicilio y teléfono de la casa central de la Institución pertinente, así como también el 0800 de la Delegación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y los teléfonos de la Subsecretaría de Defensa al Consumidor.

**Artículo 8.-** Sanciones: Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las sanciones previstas en el arto 47 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor Nº 24.240. Sin perjuicio de esto, la autoridad de aplicación del Municipio de San Isidro podrá instituir su propio régimen de penas; las cuales serán actualizadas a través el índice de precios al consumidor (IPC).

**Artículo 9.-** Penalidad por incumplimiento. Laautoridad deberá establecer, a los fines de posibilitar la reparación del daño que el proveedor hubiere irrogado al Consumidor por el incumplimiento del término al que se encuentra obligado, un resarcimiento en concepto del daño directo en favor del consumidor del equivalente al uno por ciento (1%), diario por cada día de retraso en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, del máximo que establecerán los organismos de aplicación en virtud de lo dispuesto por el artículo 40 bis de la ley 24.240.

**Artículo 10.-** Las multas aplicadas por el incumplimiento de la presente ordenanza serán destinadas a centros de jubilados y asociaciones civiles de la tercera edad inscriptas en nuestro municipio. La distribución de lo recaudado se hará de la siguiente manera: un 50% en arcas del Municipio y el 50% restante será repartido, en forma equitativa a centros de jubilados y asociaciones Civiles; la repartición estará a cargo del área de la 3° edad del Municipio encargada de distribuirlas.

116

26

*Honorable Concejo Deliberante de San Isidro*
*Bloque Frente Renovador*

**Artículo 11.-** La entidad bancaria deberá disponer un servicio presente de una ambulancia UTI totalmente equipada, con un médico y un paramédico, que deberá permanecer desde el comienzo del horario bancario hasta su finalización los días de pago de Jubilaciones y Pensiones.

**Artículo 12.-** El Departamento Ejecutivo reglamentará la presente norma e instrumentará la debida difusión para su conocimiento en el ámbito de nuestro Municipio.

**Artículo 13.-** Comuníquese, publíquese y archívese.

Juan G. Medina
CONCEJAL
BLOQUE FRENTE RENOVADOR
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE SAN ISIDRO

Gonzalo Beccar Varela
PRESIDENTE
BLOQUE FRENTE RENOVADOR
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE SAN ISIDRO

Por **Resolución** del Honorable Concejo Deliberante en su **sesión** de fecha 3.4.19 **pase** el presente **expediente** para su dictamen a la Comisión de INTERPRETACIÓN Y REGLAMENTO

**SAN ISIDRO** 4 **de** ABRIL **de** 2019

Jorge Villa Fisher
SECRETARIO
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE SAN ISIDRO

H. CONCEJO DELIBERANTE
SAN ISIDRO

Lic. Rosalía Fucello
CONCEJAL
BLOQUE PRO SAN ISIDRO – CAMBIEMOS
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE SAN ISIDRO