

SAN LUIS, 14 de agosto de 2024

VISTO:

El EXD 0000-8120149-24; y,

CONSIDERANDO:

Que en act. NOTAMP 787235/24 la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial informa que se ha advertido una situación que se replica en las sedes y/o sucursales de los distintos bancos y entidades financieras de la Provincia;

Que dicha situación consiste en la extensa demora en la atención de los clientes de las mencionadas entidades, las condiciones desfavorables bajo las cuales tienen que aguardar dicha atención, que se tornan aún más nocivas cuando se trata de adultos mayores, personas embarazadas o que deben asistir con niños y niñas de corta edad en brazos, para acceder al cobro de sus haberes, jubilaciones, pensiones, entre otros, o realizar otro tipo de trámites;

Que tal situación implica, por parte de los proveedores de dichos servicios, el incumplimiento de las obligaciones que surgen del art. 42 de la Constitución Nacional, y de los art. 4 y 8 bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor;

Que el art. 42 de la Carta Magna, otorgando garantía constitucional a los derechos de los consumidores, establece que: *“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...”*;

Que el art. 4 de la ley 24.240, legisla sobre el deber de información en los siguientes términos: *“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...”*;

Que el art. 8 bis de la misma norma reza: “*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...*”;

Que la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial es la autoridad de aplicación de la ley 24.240 en el ámbito de la provincial conforme lo normado en el art 1 y es la competente para “Dictar normas operativas y disposiciones de alcance general para la Provincia de San Luis; (art. 3 inciso b);

Que a fin de garantizar el efectivo resguardo de los derechos de los consumidores enunciados precedentemente, deviene necesario establecer pautas a cumplir por los proveedores de servicios bancarios y/o financieros en sus recintos, para su posterior control y corrección;

Que la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial dependiente del Ministerio de Gobierno de la provincia de San Luis, es la repartición competente a los fines de la aplicación de la presente, en virtud de lo establecido por los art. 1º, 2º de la Ley N° I-0742-2010 LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (PROCEDIMIENTO);

Por ello, en uso de sus atribuciones;

EL MINISTRO SECRETARIO DE GOBIERNO

R E S U E L V E:

Art. 1º.- Establecer que quedan alcanzadas por la presente Resolución, las personas humanas y/o jurídicas de carácter privado, que reúnan la condición de proveedores, en los términos del artículo 2º de la Ley N° 24.240, y que por la actividad que realizan encuadran en una relación de consumo, realizando pagos, cobros, trámites ligados a la actividad bancaria, financiera y/o similar.-

Art. 2º.- Disponer que, a los fines de la presente Resolución, se considera trato indigno:

- a) La falta de atención preferencial a adultos mayores, personas embarazadas y/o personas que asisten con niños y niñas que por su corta edad deben permanecer en brazos.
- b) La espera por más de treinta (30) minutos para ser atendidos por empleados, encargados y/o responsables de las entidades alcanzadas en virtud de lo establecido por el art. 1º de la presente.
- c) Condiciones de espera que sometan a los usuarios a soportar contingencias climáticas o de otra índole que, por sus características, pudieren afectar la seguridad, salud y/o integridad física de los mismos.
- d) La ausencia o deficiente estado de sanitarios, los que deberán ser de acceso gratuito y libre y estar debidamente señalizados, en el lugar de espera.

Art. 3º.- Los obligados definidos en el art. 1 deberán exhibir en cada caja, ventanilla, cajero automático, mostrador y/o cualquier otro lugar de espera y a la vista, un cartel con la siguiente leyenda: **“SEÑORES CLIENTES: EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION NO DEBE SUPERAR LOS TREINTA (30) MINUTOS”**

El modelo de cartel será publicado por la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial en su sitio web www.sanluis.gov.ar, donde también se podrá ingresar para realizar denuncias por prácticas abusivas o incumplimiento del presente acto administrativo.-

Art. 4º.- Establecer que la Dirección de Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial, en el marco de las disposiciones de la Ley N° I-0742-2010 LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (PROCEDIMIENTO) y demás normativa de aplicación, previo constatar el incumplimiento de las obligaciones que surgen de la presente, aplicará la sanción que corresponda según art. 47 inciso b) de la Ley N° 24.240.

Se considerará como agravante la conducta del obligado en la que prometa rapidez, agilidad, velocidad en la atención de los servicios que presta.-

Art. 5°.- Disponer que los proveedores obligados en el marco de la presente, deberán acondicionar sus instalaciones y reorganizar sus tareas y/o prácticas, a los fines previstos en los incisos b) y c) del artículo 2° de la presente Resolución, en un plazo de NOVENTA (90) días corridos, contados a partir de su publicación, prorrogable por un plazo de TREINTA (30) días corridos, a solicitud debidamente fundada del interesado.-

Art. 6°.- Hacer saber a las instituciones bancarias y financieras de la provincia.-

Art. 7°.- Registrar, comunicar y archivar.-

Fdo:

FACUNDO ANDRES ENDEIZA

ES COPIA FIEL



Liliana Sanchez
Jefa de Despacho
Ministerio de Gobierno