



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**PROYECTO DE COMUNICACIÓN**

La Cámara de Diputados de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo que corresponda, como autoridad local de aplicación de la Ley Nacional N.º 24.240, arbitre las medidas necesarias para reglamentar la prohibición de ofertas de contratos de seguros y/o servicios adicionales por medio de cajeros automáticos, efectuándose de manera engañosa o induciendo a error a los usuarios.

Dra. MARLEN L. ESPINDOLA  
Diputada Provincial



## FUNDAMENTOS

Señor presidente:

La ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor es una norma destinada a reglamentar los derechos de los consumidores y usuarios, ofreciendo una mayor protección frente a las conductas anticompetitivas de los mercados afectando los intereses económicos de la parte más vulnerable, su dignidad y su buena fe al adquirir un bien o contratar un servicio.

Nuestro país ha sido en muchos aspectos pionero en la normativa en la materia, pero la evolución de los negocios y la práctica nos lleva a plantear y replantear reformas que brinden cada vez mayor seguridad jurídica en la contratación, en orden con los estándares internacionales en la materia.

En este orden de ideas, la completa y correcta información al consumidor, y la defensa de las buenas prácticas comerciales componen uno de los puntos cardinales que han de ser seguidos.

La misma normativa establece en su artículo 41 que la *Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.*

Es por ello, que bregamos a que el Poder Ejecutivo por medio del organismo que corresponda intervenga y garantice el cumplimiento de la normativa vigente ante las situaciones y reclamos que se han presentado frente a la oferta engañosa de servicios adicionales y contratación de seguro que induce a error a los usuarios que operan en los cajeros automáticos del Nuevo Banco de Santa Fe, entidad financiera de representación oficial.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Los usuarios expresaron que al efectuar operaciones en los cajeros, se les ofrecía la contratación de seguros de forma confusa e, incluso, en algunos casos estos fueron otorgados pese a no ser aceptados.

Las terminales electrónicas publicitan el ofrecimiento de un seguro de "bolso protegido" o "robo en cajeros automáticos" por parte de la empresa Qualia Cia. de Seguros S.A., perteneciente al Grupo Petersen, siendo agente institorio el Nuevo Banco de Santa Fe. Al comenzar a operar el cajero, aparece repentinamente la oferta del contrato, imposibilitando al usuario poder continuar con los pasos para culminar la operación, viéndose obligado a imprimir las condiciones del contrato e incluso en forma confusa terminando prestando consentimiento ante dicho ofrecimiento, y contratando un seguro que posee un costo mensual que se debita en forma automática.

Entendemos que lo expuesto merece de la urgente intervención a fines de dar de baja esos ofrecimientos mediante terminales automáticas, convencidos que esas acciones no proceden en ninguna circunstancia, pero mucho menos en los tiempos que transcurren, donde a causa del aislamiento muchas personas, generalmente sectores vulnerables, están operando por cajeros automáticos cuando habitualmente lo hacen mediante ventanilla. Además es una circunstancia donde el usuario carece de un interlocutor, un registro disponible para quejas, o un sistema de queja inmediato, ante la falla del sistema, sea por causas de la empresa de cajeros, de la entidad bancaria, o de los sistemas de interconexión.

Si bien el Banco ofrece canales habilitados para revocar o rescindir estas contrataciones, son tramites lentos y dificultoso para quienes desean realizar el reclamo, generando un perjuicio económico en contra del cuentahabiente.

Se debe garantizar la defensa de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios públicos y privados, lo cual consagra la protección de los individuos frente a los abusos que en una relación comercial o de servicios pueda existir.

Esta suposición es demandante de una intervención firme por parte del Estado provincial, es por ello que solicitamos se arbitren los



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

medios necesarios para prohibir este tipo de publicidad por medio de cajeros automáticos.

Al respecto, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor actualizadas a 2016 e identificadas como UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1 contienen los denominados Principios para unas buenas prácticas comerciales, que puntualmente en el punto 11 establecen "Los principios que establecen los parámetros de unas buenas prácticas comerciales en las actividades comerciales en línea y fuera de línea con los consumidores son los siguientes:...b) *Conducta comercial. Las empresas no deben someter a los consumidores a prácticas ilegales, poco éticas, discriminatorias o engañosas, como las tácticas de comercialización abusivas, el cobro abusivo de deudas u otra conducta inadecuada que pueda entrañar riesgos innecesarios o perjudicar a los consumidores. Las empresas y sus agentes autorizados deben tener debidamente en cuenta los intereses de los consumidores y la responsabilidad de respetar el objetivo de la protección del consumidor.* c) *Divulgación y transparencia. Las empresas deben facilitar información completa, exacta y no capciosa sobre los bienes y servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas. Las empresas deben velar por que se pueda acceder fácilmente a esa información, especialmente a los términos y condiciones claves, con independencia del medio tecnológico empleado."*

Siendo responsabilidad del Estado adoptar las medidas necesarias para que así sea, bregando de manera continua por la mayor igualdad jurídica en la relación de consumo, es que solicito a mis pares diputados acompañen este proyecto.-

  
Dra. MARIANA ESPÍNDOLA  
Diputada Provincial