



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS  
MESA DE MOVIMIENTO  
14 ABR 2021  
Recibido..... 857 ..... Hs.  
Ex p N° .. 42878 ..... C.D.

### PROYECTO DE COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo que corresponda, informe las prácticas abusivas y malos tratos en la atención en instituciones bancarias y financieras lo siguiente:

- 1) Informe sobre la cantidad de denuncias o quejas de usuarios recibidas desde el 1 de enero de 2020;
- 2) Informe sobre la capacitación brindada al personal que realiza atención al público, y si la misma se actualizada periódicamente;
- 3) Evalúe e informe sobre la posibilidad de acompañar de manera activa y presente los reclamos de las y los consumidores santafesinos ante por practicas abusivas y malos tratos en la atención de las empresas en cuestión desde un espacio gubernamental.

---

Diputada Provincial  
Georgina L. Orciani



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Día a día vemos las prácticas abusivas se repiten una y otra vez, la más frecuentes provienen de los bancos que efectúan débitos por contrataciones que no fueron requeridas por los usuarios, particularmente con los seguros, robos de cartera y de cajero, combinado familiar. Funcionan como una especie de imposición de un seguro por cada cuenta. Son montos no muy grandes individualmente, pero si los multiplicamos por miles de usuarios damnificados, las sumas que perciben las entidades financieras por estas prácticas es enorme.

Como es sabido la Argentina cuenta desde el año 1993 con la ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 -y sus modificaciones- la cual regula los derechos y obligaciones de los y las consumidores, así como también las de las empresas que proporcionan bienes y servicios en nuestro territorio.

Que la misma establece los procedimientos para regular a las empresas y proteger a los consumidores como reconoce la provincia en su portal web de denuncias "Cuando una empresa (vendedor, banco, seguro, agencia de viajes, etc.) no cumple con lo pactado en una transacción comercial, como por ejemplo cuando el producto adquirido no posee las condiciones normales para su uso y funcionamiento, o no se presta un servicio conforme al contrato celebrado, o se exigen prestaciones no solicitadas ni convenidas, o se sufre maltrato o abuso, la persona afectada puede realizar un reclamo o denuncia en la Dirección General de Comercio Interior y Servicios (Defensa del Consumidor)." .

Que en los últimos años han existido diferentes dispositivos nacionales, provinciales y municipales para que los ciudadanos y ciudadanas se asesoren y acerquen sus reclamos. Los cuales en algunos casos debieron permanecer cerrados durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

como en Santa Fe estableció el decreto 324/2020 del Sr. Gobernador, sin tener un reemplazo virtual eficiente.

Que lamentablemente durante la pandemia se conjugo un aumento de la necesidad de financiarse de los hogares tanto mediante el uso de tarjetas y la toma de créditos. En este sentido el INDEC estimo mediante encuestas que el 41,5% de los hogares debió recurrir al endeudamiento para hacer frente a la pérdida de ingresos. Hoy en día, es fundamental que las y los usuarios y consumidores conozcan sus derechos como así también las prácticas que perjudican su condición, por eso es necesario tomar acción para dar respuesta a los reclamos.

Que muchas veces los consumidores carecen de toda la información necesaria para solicitar instrumentos financieros y que en ocasiones la información suministrada por los proveedores suele ser confusa para algunos usuarios.

Que además del mayor uso de servicios financieros la pandemia obligo a las empresas a tomar medidas con el personal de atención al cliente que debilitaron la atención, sobrecargaron al personal y/o terminaron por perjudicar más a los consumidores dignificados.

Prueba de lo anterior es que durante 2020 creció 128% las denuncias realizadas ante la defensa del consumidor, según la Secretaria de Comercio Interior el año pasado hubo 235.000 denuncias, aunque claramente muchos consumidores cansados y sin información declinan en hacer la denuncia, en especial con las dificultades adicionales que trajo el COVID.

Que según el organismo de control el segundo rubro con mayor cantidad de reclamos son justamente los servicios financieros con 35.084 (15%) denuncias presentadas.

Que la problemática es tal que el Banco Central de la Republica Argentina (BCRA) ha elaborado una Guía para la protección de usuarios de servicios financieros la cual establece que “ Las personas usuarias de servicios financieros tienen derecho a recibir un trato equitativo y digno, a



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

la protección de su seguridad e intereses económicos; a obtener información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de los servicios que contraten, así como recibir copia de los instrumentos que suscriban y a la libertad de elección.”

Es por lo expuesto que consideramos fundamental acompañar los reclamos justos de los santafesinos y santafesinas, con una presencia más activa del gobierno provincial que reciba denuncias y redoble la articulación con los gobiernos locales para no dejar solas a las personas en momentos de gran angustia y desamparo.

---

Diputada Provincial  
Georgina L. Orciani

Firmas del autor o los autores del proyecto