



LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA

DECLARA:

su más enérgico repudio ante las distintas ofertas publicitarias efectuadas por medio de los cajeros automáticos del Nuevo Banco de Santa Fe, por considerarlas engañosas, generando la contratación de seguros por robo sin la presentación del debido consentimiento de los usuarios.


Dra. MARLEN ESPINDOLA
Diputada Provincial



FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Que la presente declaración de repudio por parte de este honorable cuerpo, se funda en la inquietud y reclamos efectuados por cientos de usuarios del Nuevo Banco de Santa Fe, que manifiestan haber contratado un seguro por robo o extravío, por medio de los Cajeros Automáticos de dicha entidad financiera.

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.

Que este tipo de reclamo ha sido incrementado debido al cierre de atención al público por parte de los Bancos, tal lo establece el "aislamiento social obligatorio" por la pandemia Covid-19, obligando a distintos sectores de la sociedad a manipular los medios electrónicos de extracción de dinero, afectando a los mas vulnerables como los jubilados.

Que conforme la ley nacional N.º 24.240 en su artículo 4 establece la obligatoriedad que *"quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos"*. Por lo que consideramos no ser los cajeros automáticos el medio



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

idóneo para brindar la suficiente información ni pretender entender que el consentimiento prestado en el momento de operar es perfecto; teniendo en cuenta las largas colas que se forman para operar con ellos y la ansiedad o nerviosismo con los que muchos "inexpertos" manipulan estos medios electrónicos. Este tipo de operaciones induce al error, por tener similitud con la operatoria normal de cobro, afectando a quienes menos familiarizados están con la tecnología.

Si bien, la empresa ofrece medios de comunicación para que en un plazo de 10 días puedan solicitar la revocación y/o rescisión del contrato, no tienen respuesta alguna por parte del prestatario ante el reclamo, y la debitación del servicio continua mes a mes.

Solicitamos que el Banco revea este tipo de contratos o de ofertas confusas y realice una campaña de modernización de los cajeros, en donde los menús sean más amigables y que no engañen, defrauden o obliguen a los cuentahabientes a contratar servicios o préstamos no solicitados.

Se aconseja que este tipo de propuestas a los usuarios se realicen en forma personalizada o por medio de otras vías de comunicación que no induzcan ni promuevan el error o a la contratación de servicios que no se tiene interés en sumar.

Por lo expresado, y en miras a proteger los derechos de los usuarios y consumidores, es que solicito a mis pares diputados, acompañen este proyecto.-


Dra. Natalia L. Ferrero,
Diputada Provincial