



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE SANCIONA CON FUERZA DE LEY:

ARTÍCULO 1 - CREACION. Créese un área de competencia exclusiva para asesoramiento legal, seguimiento, recepción de denuncias y todo aquello concerniente a estafas y demás delitos perpetrados mediante el robo de datos por internet o llamadas telefónicas; en el ámbito de la Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, o la que un futuro la reemplace.

ARTÍCULO 2 - OBJETIVO. El objetivo de esta área es la articulación con otras áreas estatales y la centralización del asesoramiento para realizar la denuncia penal, aplicar mecanismos para impedir embargos o cobros indebidos y/o extorsivos, y demás instancias relacionadas con los hechos descriptos en el artículo anterior.

ARTÍCULO 3 - AUTORIDAD DE APLICACIÓN. La Dirección de Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor será la autoridad de aplicación de la presente, disponiendo las formas específicas de implementación.

ARTÍCULO 4 - FUNCIONES. La Dirección de Defensa al Consumidor tendrá las siguientes funciones:

- 1) Deberá dar difusión mediante los medios y mecanismos con los que cuente de la existencia de dicha oficina a fin de que todos los consumidores víctimas puedan acceder al asesoramiento y seguimiento.
- 2) Podrá establecer convenios de cooperación con el Ministerio Público de la Acusación a fin de dar mayor celeridad al tratamiento de estos casos.
- 3) Deberá realizar campañas de difusión para prevención y control de daños de los hechos descriptos en el artículo 1.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- 4) Deberá ofrecer información en su página de internet de las entidades, nombres, apodos, seudónimos, nombres de fantasía, etc., que haya tomado conocimiento respecto a los autores de estos engaños a fin de alertar a la población.
- 5) Deberá realizar informes trimestrales sobre robos, estafas, etc. en el marco del derecho del consumidor.

ARTÍCULO 5 - FUNCIONAMIENTO. Dicha área especializada contará con personal técnico necesario para atender todas las consultas que se presenten, realizando el acompañamiento al consumidor víctima desde que toma conocimiento del hecho hasta la solución efectiva del mismo.

Todas las gestiones, asesoramiento, etc., llevadas a cabo serán gratuitas para el consumidor.

ARTÍCULO 6 - Autorízase al Poder Ejecutivo a realizar las modificaciones presupuestarias que fueran necesarias para el cumplimiento de la presente ley.

ARTÍCULO 7 - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Diputada Provincial
Georgina L. Orciani

Diputada Provincial
Silvana R. Di Stefano

Diputado Provincial
Maximiliano Pullaro

Diputada Provincial
Silvia Ciancio



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

El presente proyecto de ley tiene por objeto la creación de una oficina específica, en el ámbito de la Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, de asesoramiento legal, seguimiento, recepción de denuncias y todo aquello concerniente a estafas y demás delitos perpetrados mediante el robo de datos por internet o llamadas telefónicas realizados en entidades bancarias o no bancarias.

Según informaciones periodísticas, los delitos y denuncias por estafas bancarias crecieron casi un 3000% en el año 2020. Estas estafas se llevan a cabo a partir de distintas estrategias con las que los delincuentes atraen la atención de usuarios de dinero digital para hacerse de datos personales y, entonces, robarles dinero, hacer consumos con sus tarjetas o pedir préstamos de rápido otorgamiento. Luego, la víctima toma conocimiento de que adeuda sumas de dinero de las cuales no tenía ningún tipo de información y que, obviamente, no tomó. Este delito habitualmente se conjuga con otros más, por ejemplo, las víctimas deben soportar el hostigamiento y amenazas por parte de los presuntos acreedores a fin de obtener el pago de lo que le atribuyen, con llamados, mensajes de texto, etc., tanto a él como a los miembros de su familia.

Sabemos que la práctica de estos delitos implica necesariamente la falta de información sobre lo que se reclama: el acreedor no brinda datos certeros sobre el monto, modo ni medio de la toma del crédito o el uso de tarjetas de crédito, entre otras. Por lo cual la víctima, debe iniciar un rastreo pormenorizado para dar con algún teléfono o persona que le explique lo sucedido, sin obtener éxito en la mayoría de los casos. Asimismo, al ser un delito especializado, es más complejo para la víctima obtener ayuda o asesoramiento, debiendo concurrir muchas veces a la fiscalía especializada a fin de comprender lo que está sucediendo. Las víctimas se encuentran en un "laberinto" para entender el delito, dar con los responsables, saber a dónde dirigirse, etc.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Seguramente, para poder resolver la situación debe contar con asesoramiento jurídico por lo cual debe contratar los servicios de un profesional lo que le insume mayores gastos.

Explican especialistas en el tema: "Es el cuento del tío digital", dijo Azzorin. Los delincuentes contactan por mensajes privados y piden los datos de una cuenta para transferir ese dinero a un tercero que, generalmente, nada tiene que ver pero al que le crearon una cuenta falsa con alguna foto de DNI y datos robados de Internet". Si bien la UFECI no centraliza los casos a nivel nacional, el incremento en las denuncias que recibieron en 2020 habla de un aumento que afectó a todo el ecosistema de clientes bancarios o semibancarizados. En ese sentido, aunque no hay un perfil definido de las víctimas, sí se vio durante la pandemia un salto muy fuerte de personas económicamente activas que comenzaron a comprar con comercio electrónico o de personas que usaron las redes sociales para contactarse con sus bancos ante la dificultad de acceder a una sucursal. "El denominador común pasa si es una persona atenta o no y cuenta con una educación digital previa", señaló Azzorin. En los últimos meses, tanto el Banco Central (BCRA) como las principales entidades bancarias del país trabajaron en campañas de concientización conjunta para aconsejar a los usuarios financieros de modo que eviten caer en ciberataques."

Afortunadamente la divulgación de estos casos apuntando a la educación digital de los usuarios puede ayudar a impedir nuevos delitos, sin embargo, existen miles que ya se han cometido, con víctimas que necesitan ayuda, protección, asesoramiento, etc.

Por esas razones entendemos de suma urgencia y necesidad, la creación de un área específica para el asesoramiento legal, seguimiento, recepción de denuncias y todo aquello concerniente a estafas y demás delitos perpetrados mediante el robo de datos por internet o llamadas telefónicas realizados en entidades bancarias o no bancarias. La intención radica en que las víctimas cuenten con un canal, una vía, a partir de la cual se centralice con el acompañamiento necesario, todo lo que requiere la solución del problema:



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

asesoramiento para realizar la denuncia penal, abogados que sigan el caso, medios para impedir embargos o cobros extorsivos, etc.

Es decir, se pretende modificar el modo de intervención de la entidad pública en los problemas: no sólo brindará la información para que el ciudadano actúe, sino que será parte de la resolución acompañando desde el primer momento hasta la conclusión del proceso que el hecho requiera, sea un proceso judicial, un reclamo administrativo, etc. Dada la cantidad de casos existentes y el peligro que ello implica, es que solicito a mis pares me acompañen en el presente proyecto de ley.

Diputada Provincial
Georgina L. Orciani

Diputada Provincial
Silvana R. Di Stefano

Diputado Provincial
Maximiliano Pullaro

Diputada Provincial
Silvia Ciancio