

*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

PROYECTO DE LEY

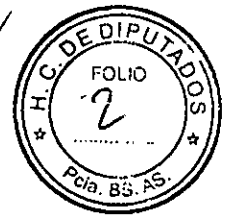
**EL SENADO Y LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE LEY**

Obligación de informar, en forma previa, en cajeros automáticos el costo de la operación bancaria.

Artículo 1°.- Deber de información. Los cajeros automáticos y/o terminales de autoconsulta deberán informar en pantalla el costo de la operación bancaria a realizarse, ya sea extracción, transferencia, depósito o de cualquier otro tipo, en forma previa, con la opción a cancelar la operación sin costo alguno.

Artículo 2°.- La Dirección Provincial de Comercio de la Provincia de Buenos Aires, en materia de defensa de los consumidores y usuarios, será la autoridad de aplicación a los efectos de esta Ley, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la Provincia que persigan la protección y defensa del consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta Ley.

Artículo 3°.- Verificada la existencia de infracciones a la presente Ley, sus autores se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales Nros. 22.802 de Lealtad Comercial y 24.240 de Defensa del Consumidor, sus



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme el procedimiento establecido por la Ley N° 13.133 de la Provincia.

Artículo 4°.- Los Bancos y empresas que proveen el servicio de Cajeros Automáticos en la Provincia tendrán un plazo de ciento ochenta (180) días corridos a partir de la publicación en el Boletín Oficial de la presente Ley, para adecuar sus procesos a lo determinado en el art. 1°.

Artículo 5°.- Comuníquese, etc.

ORLANDO YANS
Diputado

H. Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



Fundamentos:

El art. 38 de la Constitución de la Provincia de Bs. As. regula la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, disponiendo: "**Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz. La Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores.**"

Los derechos emergentes de la cláusula constitucional son el trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna. A su vez, el Estado ejerce el poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la ciudad.

La función estatal en la materia, es un imperativo a nivel universal. Las Directrices para la Defensa del Consumidor de las Naciones Unidas (1985), establecen que los gobiernos de los Estados miembros deben desarrollar políticas enérgicas de protección del consumidor (art. 2), y diseñar infraestructuras adecuadas para aplicarlas (art. 4).

Pero esto es así no sólo por lo que va disponiendo el derecho a nivel internacional, sino que a su vez, es consecuencia de los procesos de globalización en los que se articulan esfuerzos de aproximación entre normas técnicas y entre políticas e iniciativas legales de distintos países que encuentran su materialización en la celebración de convenciones o acuerdos entre miembros de la comunidad internacional y que deben tener un correlato ulterior con su incorporación al derecho interno.

La globalización de la economía trae también consigo el incremento de las relaciones de consumo transfronterizas, entendiéndose por tales aquellas en



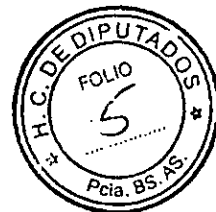
que el proveedor y el consumidor están domiciliados en territorios de Estados diferentes. A su respecto reviste especial importancia que los tratados internacionales contemplen mecanismos apropiados para la solución de las controversias a que esas relaciones pudieran dar lugar, en los cuales debe considerarse, necesariamente, una fórmula expedita y lo menos onerosa posible para que el consumidor tenga efectivo acceso al tribunal que resulte competente. Este proceso, que a nivel regional se ha venido desarrollando en el área del Mercosur, tiene -para la Provincia de Buenos Aires- la importancia de poder celebrar acuerdos de protección con las principales estados de la región. Sería necio, por lo tanto, no advertir que las políticas proteccionistas hacia los consumidores nacionales también forman parte de las estrategias comerciales en el mundo globalizado, y que toda política de mejora en la competitividad de una región o ciudad no puede dejar de considerarla.

En relación con el cumplimiento de los compromisos internacionalmente adquiridos, la responsabilidad del Estado es innegable. Sin embargo, a su materialización concreta, en cada caso, contribuye de manera importante la acción supervisora y demandante de los demás sujetos que integran el sistema y, muy particularmente, de las organizaciones de consumidores y la Defensoría del Pueblo.

En nuestro país, los derechos de los consumidores han sido reconocidos ampliamente, en las normas constitucionales a nivel nacional y de la Provincia.

De la confluencia de ambas Declaraciones, se puede sintetizar el siguiente catálogo de derechos de los consumidores y usuarios:

- protección de la salud y seguridad;
- protección de los intereses económicos;
- **información adecuada y veraz;**
- **libertad de elección;**
- **condiciones de trato digno y equitativo;**
- educación para el consumo;
- calidad y eficiencia de los servicios públicos;
- constitución de asociaciones de consumidores y usuarios;



- participación en los organismos de control de servicios públicos;
- procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

La ley nacional 24.240 (y modificatorias) de defensa del consumidor, en concordancia con otras normas complementarias y reglamentarias, han erigido un sistema de soluciones sustanciales para la satisfacción de los derechos de los consumidores, en las materias de fondo, de competencia nacional (contratos, daños y perjuicios, garantías, deberes y responsabilidades de los proveedores, etc.).

Pero es de competencia local, la regulación de los mecanismos instrumentales de implementación, que permitan a los consumidores ejercer efectivamente y hacer valer en forma real y concreta, aquellos derechos y soluciones sustanciales.

Así lo establece la misma ley nacional 24.240, que en sus arts. 41, 42, 43 y concordantes, delega su aplicación, control y vigilancia, a las autoridades locales.

La autoridad de aplicación de la presente ley será la Dirección Provincial de Comercio dependiente de la Subsecretaría de Industria, Comercio y Minería, del Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires. Cabe afirmar que este cúmulo de normas instrumentales, de competencia local, resultan imprescindibles, pues persiguen la efectividad del sistema de protección del consumidor.

El nuevo contexto internacional y los procesos de globalización suponen la uniformidad de las normas relativas a la identidad y calidad de bienes y servicios. Las tendencias actuales influyen poderosamente para promover la adopción de parámetros más exigentes de conformidad y seguridad de los productos de consumo (bienes y servicios), guiándose normalmente por los estándares propios de las economías más desarrolladas, lo cual en definitiva favorece a los consumidores de nuestros países, puesto que les permite exigir,

en el mercado interno, niveles de calidad comparables a los de los productos de exportación.

La presente ley, incorpora en forma novedosa la obligación de las entidades bancarias, financieras y redes de cajeros automáticos, quiénes **deben garantizar, la libertad de elección de los consumidores y brindar la mayor cantidad de información acerca del costo del servicio por uso de los cajeros automáticos antes de realizar las extracciones.**

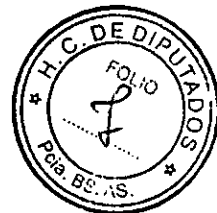
Entre los antecedentes, podemos mencionar la encomiable tendencia de la legislación nacional en materia laboral y bancaria, desde hace algunos años, orientada a la "protección de los derechos del trabajador" y su remuneración, imponiendo la obligación de no cobrar las comisiones bancarias por extracciones de sumas de dinero de las denominadas "cajas sueldo", mediante el uso cajero automático.¹

Ahora bien, es sabido que, las distintas redes de cajeros automáticos y entidades bancarias celebran diversos y complejos convenios en los cuales, estipulan tarifas y costos de las comisiones bancarias que serán descontadas directamente a los usuarios de los fondos depositados en sus cajas o cuentas bancarias.

En los últimos tiempos, la "inflación", en consonancia, al "faltante de billetes" circulante en el mercado y en los "cajeros automáticos"; por un lado, generó la necesidad de fomentar el uso de la tarjeta de débito y crédito, situación que se ha tornado sumamente conflictiva, debido a que, no todos los comercios cuentan con los medios técnicos suficientes para realizar transacciones con tarjetas.

¹ La Ley 26.590 modificó el artículo 124 de la Ley de Contrato de Trabajo que, exime a los empleados de efectuarles descuentos en sus haberes por el cobro de comisiones bancarias por extracciones realizadas mediante cajero automático.

En esta misma línea y sentido, el BCRA dispuso en el punto 2.7. del Comunicado A 3042, de fecha 20/12/99 que, "las entidades no podrán cobrar cargos o comisiones por concepto alguno a los titulares ni a los empleadores", siempre que deriven de remuneraciones normales y habituales de la relación laboral mediante el uso de cajero automático.

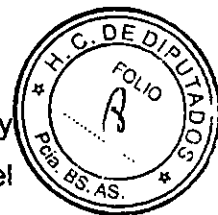


Por otro lado, la escasez de billetes en los cajeros, ha producido un aumento en los costos bancarios que, incidió en forma negativa y directa en la economía y derechos de los "usuarios y consumidores", quienes padecieron importantes descuentos por el cobro de comisiones, al verse obligados a usar otras redes distintas de cajeros para poder contar con el efectivo.

Precisamente, la falta de "información adecuada y eficaz" obstaculiza y agrava aún más, la penosa situación de los usuarios, quienes, además de padecer la crisis económica inflacionaria y la escasez de billetes, deben soportar injustificadamente, el costo de comisiones bancarias por extracciones bancarias realizadas en otras redes —que por cierto, son absolutamente ajenas a su voluntad y atribuibles a la ineficiencia e ineficacia de la Política Económico-Financiera del Estado—, imponen la necesidad de regular el derecho de acceso a una información clara y precisa, en el marco de la relación de consumo.

Estos son los fundamentos en los cuales se sustenta la obligación de informar al usuario, en forma adecuada y veraz, el costo de la comisión por extracciones, depósitos y transferencias por cajero automático, a fin de garantizar la libertad del usuario de optar por concretar o no dicha operación.

Varios han sido los casos relevados por la órganos competentes, entre los cuales, a modo ilustrativo, cabe mencionar la situación de los muchos jubilados y pensionados de la Provincia de Bs. As., quienes perciben sus haberes de la seguridad social a través de la red de cajeros automáticos con que opera el Banco Provincia, y a quienes, se les han realizado importantes descuentos por el cobro de comisiones por el uso de otras redes de cajeros automáticos distintas y de otras entidades bancarias, debido a la escasez de billetes en los últimos meses. Su situación es perfectamente equiparable y asimilable a la de aquellos trabajadores beneficiados por la Ley 26.590 y la Comunicación A 3042 del BCRA.



Por todos estos motivos, la relación de consumo existente entre los usuarios y consumidores de las redes de cajeros automáticos y entidades bancarias, en el contexto económico excepcional, tal como, el de escasez de billetes e inflación, ameritan la imposición de la obligación de suministrar "información" adecuada y veraz del costo que tienen las operaciones bancarias (extracción, depósito y transferencia), a fin de garantizar la libertad de opción del usuario de confirmar sin costos adicionales, o en su caso, cancelar sin costo alguno.

Por todo lo expuesto solicito a mis pares en la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Bs. As. que acompañen con su voto este proyecto de ley.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Orlando Yans".

ORLANDO YANS
Diputado

H. Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires