



*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

**Artículo 1º:** Las personas que concurren a cualquier entidad financiera, (bancos, casas de cambio y/o financieras habilitadas al efecto) sean estas públicas y/o privadas, deberán ser atendidas en un tiempo que no exceda de (30) minutos, computados desde el ingreso al lugar, y hasta la efectiva atención, cuando el motivo de su concurrencia sea realizar cualquier tipo de operación en líneas de caja que no requiera previamente trámite interno alguno como condición previa.

Asimismo dichas entidades no podrán unilateralmente imponer requisitos que de forma alguna desnaturalicen, lo normado en el primer párrafo, de esta ley.

No podrá haber privilegios basados en la calidad de cliente o concurrente habitual de la entidad cuando la operatoria a efectuar por el usuario deba cumplirse y se agote en línea de cajas, cualquiera sea la naturaleza de la operatoria.

Cuando el trámite a realizar requiriese de información y asesoramiento que previamente debe otorgar la entidad, o que impliquen realizar operaciones complejas o negocios financieros



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*



con la entidad y/o con terceros, siempre que dichos trámites y atención sean brindados en forma personal fuera de la línea de cajas, no se aplicará la presente ley.

**Artículo 2º:** Las entidades indicadas en el artículo primero, deberán disponer lo necesario para hacer entrega al usuario o consumidor, del respectivo comprobante de ingreso a la entidad que deberá contener sus datos legales y comerciales, domicilio de la sucursal de la entidad que brinda el servicio, y el número del documento nacional de identidad del concurrente, con la fecha y hora exacta perfectamente visible.

**Artículo 3º:** El usuario o consumidor, que habiendo transcurrido dicho lapso de tiempo y no fuera atendido en violación a lo establecido en el artículo primero, podrá requerir en forma personal con dicho ticket y una vez transcurridos los treinta minutos, atención preferencial en la ventanilla que la entidad deberá habilitar al efecto.

En caso de denegatoria de atención en la forma indicada el interesado en forma personal podrá efectuar la denuncia de tal infracción ante la autoridad de aplicación debiendo adjuntar en ticket como prueba del hecho.

**Artículo 4º:** Las entidades obligadas, deberán contar con una ventanilla de atención preferencial, donde serán atendidos con especial preferencia: personas con discapacidad, mujeres embarazadas, mujeres con menor de cuatro años presente, ancianos, toda otra persona en estado de vulnerabilidad física, y aquel que manifieste y acredite con su ticket haber transcurrido más de treinta minutos de espera y solo deba realizar su trámite cualquier fuese en ventanilla.

**Artículo 5º:** El incumplimiento de la entrega del ticket indicado al usuario o consumidor, será pasible de la sanción de multa equivalente al 1% de la mejor remuneración del convenio



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*



colectivo de la actividad. Siempre y cuando no quedara comprendida en una infracción de índole más grave.

Se configurará la infracción cada vez que se omita entregar dicha constancia al ingresante a la entidad que se dirija a líneas de caja

El incumplimiento en la puesta en funcionamiento en tiempo y forma de la expedición de tickets de forma general, al público, como así también de la habilitación de la ventanilla de trámite preferencial, dará lugar a una multa que irá desde el 20% al 80% de la mejor remuneración del convenio colectivo de la actividad.

En caso de reincidencia las multas se incrementarán en un (30%) en su mínimo y máximo.

**Artículo 6º:** El incumplimiento e infracción es de carácter objetivo, y solo puede argumentar la entidad obligada, caso fortuito o fuerza mayor, basados en hechos que no le son propios y sean de carácter general de público y notorio conocimiento.

**Artículo 7º:** Se presume salvo prueba en contrario, que el usuario o consumidor que tuviere en su poder el ticket respectivo al salir de la entidad, no fue atendido. El cajero, operador o quien haga sus veces al atender al usuario o consumidor deberá requerirle y este hacer entrega del respectivo ticket, sea en las cajas ordinarias o bien en la caja y ventanilla preferencial.

**Artículo 8º:** Los organismos de atención de reclamos de consumidores o usuarios serán los encargados de tramitar los reclamos efectuados por todo aquel que reuniendo dichos requisitos invoque alguna transgresión a la presente norma.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

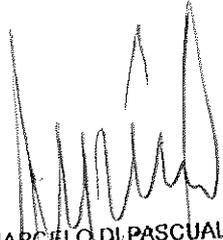


Las resoluciones de dichos entes podrán ser recurridas por la parte sancionada ante el juez correccional o de paz con competencia penal, del lugar del hecho.

**Artículo 9º:** El acceso e intervención del usuario o consumidor será de carácter gratuito a lo largo de todo el trámite, siendo facultativo para el mismo contar con patrocinio letrado en la etapa administrativa.

**Artículo 10º:** El producido de las multas recaudadas por pago voluntario o vía ejecución judicial del infractor, formara un fondo especial destinado solventar gastos de reparación y/o reconstrucción de catástrofes climáticas o naturales que ocurriesen dentro del ámbito de la provincia de Buenos Aires y será administrado por el poder ejecutivo provincial.

Comuníquese al Poder Ejecutivo.

  
MARCELO DI PASQUALE  
Diputado  
Bloque Frente Renovador  
H. Cámara de Diputados Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*



## FUNDAMENTOS

La presente iniciativa propicia introducir en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires- los principios rectores en materia de PROTECCION DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES, de servicios financieros prestados por (bancos, financieras, casas de cambio etc.) de conformidad con el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación (ley 26.994) en lo que se refiere a la plena vigencia del principio de TRATO DIGNO, de conformidad con el (art.1097 CCCN) cuya fuente dimana de la más moderna doctrina y jurisprudencia que aplica los pactos internacionales de derechos Humanos, al derecho civil.

Es innegable que las normas establecidas en el novel cuerpo normativo que comenzó a regir en toda la república el 1 de agosto del año 2015, resultan superadoras y convenientes para abordar los excesos cometidos a lo largo del tiempo por diferentes agentes de la economía en perjuicio de la parte más débil, en este caso las personas que deben indefectiblemente concurrir a dichos lugares a efectuar los más diversos trámites personales-económicos, sin posibilidad real de elegir otra alternativa, por ello en resguardo de sus derechos como la parte más débil de tal vinculación contractual o mera conducta económica entre los interesados y dichas entidades es que consideramos adecuado proveer las herramientas legales necesarias para hacer operativos los derechos citados y garantizar su pleno e irrestricto ejercicio.

A la luz de los avances sociales receptados en nuevas realidades legislativas –nacionales– como el nuevo **Código Civil y Comercial de la Nación**, que establecen una multiplicidad



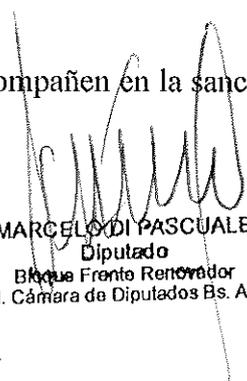
*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

de garantías a los usuarios y consumidores, entre las cuales cabe mencionar la posibilidad de reclamo frente a la incompleta o defectuosa prestación de un servicio, resulta frecuente observar el abuso a los cuales se ven constreñidos miles de personas diariamente de todo tipo de condición personal en su rol de usuarios y consumidores de servicios bancarios y/o financieros desde el mismo momento de ingreso en tales entidades, en las cuales muchas veces deben permanecer largas horas antes de ser atendidos, todo lo cual conspira con el mejor desempeño social e individual al malgastar el tiempo de miles de personas, por ello una adaptación a los nuevos paradigmas sociales que garanticen efectivamente la dignidad del consumidor como ser humano -no solo en el derecho de fondo- sino también en la actuación del mismo a través del pleno ejercicio en la vida diaria, en este caso dentro de las entidades bancarias y/o financieras que desarrollan sus actividades en la Provincia de Buenos Aires- se debe garantizar el pleno respecto al usuario o consumidor sea o no cliente de dicha entidad particularmente cuando concurre a realizar trámites en ventanilla que no requieren atención personal individual que implique asesoramiento previo a tal fin.

En efecto, una sociedad que hace operativos los derechos de los usuarios y consumidores del sistema bancario y/o financiero en referencia al concreto ejercicio de los mismos es una sociedad más justa, menos conflictiva, para poder lograr la paz social.

Por todo lo expuesto, es que a través del proyecto sometido a vuestra consideración se promueve la sanción de la presente ley

Por todo lo expuesto, es que solicito a los Sres. Diputados me acompañen en la sanción del Presente Proyecto de Ley.-

  
MARCELO DI PASCUALE  
Diputado  
Bloque Frente Renovador  
H. Cámara de Diputados Bs. As.