

La Plata, 16 de abril de 2012

VISTO el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13.834, el expediente N° 2645/11, y

CONSIDERANDO

Que se inician las actuaciones N° 2645/11, a raíz de la presentación efectuada por la Sra. B.S., quien solicita la intervención de este Organismo respecto de la situación que padecen las personas que concurren al Banco de la Nación Argentina, ubicado en calle 7 y 48 de la ciudad de La Plata, para el cobro de pensiones, asignaciones familiares y planes sociales, debido a que la modalidad adoptada por la mencionada entidad provoca que la mayoría de las personas realicen largas colas, durante varias horas, al rayo del sol, o soportando las condiciones climáticas existentes, con las lógicas descompensaciones y molestias que esto les ocasiona.

Que según manifiesta la denunciante, el problema se ha profundizado unos meses atrás cuando el Banco cambió la modalidad de atención al público, mediante la cual solo se permite en ingreso a grupos de siete personas, mientras que el resto queda esperando en largas filas, fuera de la entidad y debe soportar las inclemencias antes descriptas.

Que días antes de la denuncia referenciada, ante la notoria presencia de largas filas de espera que cientos de ciudadanos realizaban en la puerta del Banco de la Nación Argentina, la Dra. Silvia

Pellegrino y la Sra. Noemí González, integrantes de la Secretaria de Atención y Orientación al Ciudadano de esta Defensoría, se hicieron presentes en la Sucursal mencionada, y mantuvieron una reunión con el Gerente de la misma.

Que el Gerente, manifestó en dicha oportunidad, que la demora se debía al sistema implementado para el cobro de planes sociales, asignaciones familiares por hijo, jubilados y pensionados, a cuyos beneficiarios les era asignada dicha sucursal, y que los mismos no podían utilizar cajeros automáticos para el cobro, ya que el ANSES no les entregaría la tarjeta correspondiente.

Que en consecuencia, esto genera los problemas denunciados, debido a que el Banco debe atender mayor cantidad de público, el cual supera ampliamente su capacidad operativa.

Que en dicho encuentro, se propuso como solución paliativa posible e inmediata, la entrega de números que permita a los ciudadanos, no tener que esperar fuera de las instalaciones formando fila, sino tener la posibilidad de administrar sus tiempos hasta ser atendidos.

Que pese a ello, los días posteriores siguieron las largas colas y si bien no hubo nuevas quejas formales, se han recibido numerosas consultas relacionadas a la cuestión.

Que en virtud de lo expuesto, desde esta Defensoría del Pueblo, se han remitido solicitudes de informes a la Sucursal del Banco de la Nación Argentina ubicada en calle 7 y 48 de la Ciudad de La Plata, y a la UDAI del ANSES de La Plata, sin recibir respuesta alguna a la situación planteada.

Que las largas colas, son algo común, también en la sede central del Banco de la Provincia de Buenos Aires, pero las mismas generan menores reclamos debido a que se realizan en el interior de la misma, permitiendo que quienes tienen que realizarlas no sufran, las consecuencias que conlleva realizar la espera al aire libre.

Que en estos días además de los bancos públicos, las filas de espera se repiten en bancos privados, y por las informaciones periódicas examinadas, la misma es una problemática que trasciende la capital de la Provincia de Buenos Aires.

Que actualmente existen sucursales, como la del Banco de la Nación Argentina ubicada en calle 21 y 42 de la ciudad de La Plata, en la cual se ha implementado la entrega de números, una apertura más temprana por parte del personal jerárquico en los días de cobro, y la instalación de sillas y bancos dentro del edificio, que permite hacer más amena la espera de quienes deben cobrar.

Que las distintas entidades bancarias, tanto públicas como privadas se encuentran nucleadas en diferentes asociaciones, como la Asociación de Bancos Argentinos (ABA), integrada por: CitiBank, Banco Francés, HSBC, Deutsche Bank, Standard Bank, Santander Río, Itaú, entre otros.

Que también se puede mencionar la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA), que entre otros tiene como asociados los siguientes bancos: Credicoop, Ciudad, Corrientes S.A., Formosa S.A., Nación Argentina, Provincia de Buenos Aires, Municipal de Rosario, Neuquén S.A., Chubut S.A., Nuevo Banco del Chaco S.A., Hipotecario S.A.

Que por último, cabe destacar, la Asociación de Bancos de Argentina (ADEBA, refundada en el 2003, como Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino), en la que figuran: Galicia, Comafi, Provincia de Córdoba, Santa Cruz, Piano, San Juan, Del Sol, Finansur, La Pampa, Macro, Patagonia, por citar algunos de los bancos que la integran.

Que al consultar los sitios Web de todas las Asociaciones, podemos encontrar bajo el título de “Defensoría del cliente Bancario” o “Derechos del usuario”, el Código de Prácticas Bancarias y la ley 24.240 de Defensa del consumidor, entre otros.

Que en el Prefacio del Código de Prácticas Bancarias, al que adhieren la mayoría de las entidades del país, dispone que: “Las Instituciones que adherimos voluntariamente al Código de Prácticas Bancarias lo hacemos en la convicción de que su adopción habrá de contribuir **a afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros...**”.

Que en el Portal del Cliente Bancario del Banco Central de la Republica Argentina (BCRA), en el link Derechos y Obligaciones, se expresa puntualmente “...*El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan con lo dispuesto en la Ley de Defensa del Consumidor*”. (Ley N° 24.240 - Defensa del Consumidor - Art. 36).

Que resulta trascendente este constante reconocimiento a la Ley N° 24.240, como protectora de los derechos de los usuarios y consumidores, ya que la misma en su artículo 8 bis, establece en su parte pertinente: “*Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse*

de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...”;

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en el artículo 38, establece: *“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”.*

Que, asimismo, el primer párrafo del artículo 42 de la Constitución Nacional, expresa: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, **y a condiciones de trato equitativo y digno...**”, delegando a renglón seguido en las autoridades la protección de estos derechos.

Que la doctrina destaca la importancia de la Constitución de 1994, en relación al avance por el respeto de los derechos de los ciudadanos consumidores, a los cuales según los autores, se les devolvió la dignidad, lo que había hecho la reforma de 1957 con el trabajador; agregando que esa “dignidad” debe ser real y defendida por los profesores, abogados y magistrados con todas las herramientas sociales, económicas y jurídicas, para evitar una nueva y dura división de estamentos y su explotación como trabajador y su cooptación como consumidor.

Que es para poner de resalto, que quienes deben soportar esta penosa situación que contraría lo expresado por la

Constitución y la Ley 24.240, son en su mayoría, personas con mayor vulnerabilidad social, las cuales necesitan de estas políticas de “inclusión social” como los distintos planes sociales, la Asignación Universal por Hijo, pensiones graciables, jubilaciones para poder enfrentar su vida cotidiana.

Que debemos buscar la mejora integral de la situación de vulnerabilidad de estos ciudadanos, y para ello es necesario cumplir con lo establecido en los 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y 42 de la Constitución Nacional, que consagra el “derecho al acceso al consumo”.

Que el acceso al consumo para todos, se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población.

Que el derecho del consumidor es, sin duda un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrado dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.

Que el Banco Central de la Republica Argentina (BCRA), ha lanzado una campaña de Bancarización, que incluye entre otras cuestiones, la Cuenta Gratuita Universal, el Cheque Cancelatorio, la Transferencia inmediata de Fondos y Menores Costos para las Transferencias Bancarias, y el slogan de dicha campaña es **“Más Bancarización, más Inclusión Social”**.

Que se puede leer en la página web de la Asociación Bancaria Argentina (ABA) una nota titulada “Bancarización: la propuesta de ABA”, donde se manifiesta el compromiso de los bancos integrantes de la

Asociación de llevar la bancarización a todos los pequeños pueblos y ciudades del país, enumerándose las distintas iniciativas que se han propuesto al Banco Central de la Republica Argentina para concretarla.

Que en este orden de ideas, ABA habla de “mini agencias”, “tercerización parcial” “corresponsales no bancarios” y la “sucursal móvil”, todas propuestas para llevar a los centros urbanos alejados, pero que deberían adecuarse y poner en marcha en los barrios de las grandes ciudades, como alternativa a la centralización en determinadas sucursales y evitar así las aglomeraciones con sus consecuencias conocidas.

Que ha de tenerse presente, por lo mencionado ut supra, que por las características o cualidades del servicio y del proveedor, que el consumidor o usuario es cautivo de esta relación y esa sumisión fáctica le garantiza al prestador un poder de imposición.

Que la cautividad es un *status* nuevo del sujeto consumidor, en una nueva cualidad de la relación de servicios que perdura en el tiempo y que al marcar la vulnerabilidad de la parte débil de la relación, deviene jurídicamente relevante y es merecedora de la protección estatal.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo.

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece, entre otras cosas, que: *“el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”*.

Que por lo motivos expuestos, se estima ajustado a derecho, dictar el pertinente acto administrativo en los términos del artículo 27 de la Ley N° 13.834.

Por ello,

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al Banco Central de la República Argentina (BCRA), en su carácter de Organismo rector del sistema financiero, que articule las medidas necesarias para lograr una pronta solución para que los usuarios de los servicios bancarios, dejen de padecer el actual sistema de largas filas al aire libre, al que son sometidos cada mes por las Entidades Financieras, tanto públicas como privadas, cuando concurren a los fines de percibir diferentes beneficios; teniendo especial consideración en aquellos grupos de mayor vulnerabilidad social, como lo son los adultos mayores, las mujeres con niños, las personas con discapacidad y las mujeres embarazadas.

ARTICULO 2º: RECOMENDAR a las distintas asociaciones que nuclean a los Bancos en nuestro país: como la Asociación de Bancos Argentina (ABA), la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA) y la Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino (ADEBA), que se sirvan estudiar por intermedio de sus comisiones técnicas, distintas alternativas para que los usuarios de los servicios bancarios, no sigan sufriendo la situación descripta en el artículo precedente.

ARTÍCULO 3º: Comunicar lo aquí resuelto a los distintos Bancos públicos y privados que operan en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, para que

en su carácter de entidades prestadoras de estos servicios, arbitren las medidas a su alcance para modificar la situación actual.

ARTICULO 4º: Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 17/12