

La Plata, 4 de octubre de 2013

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y

CONSIDERANDO

Que se ha tomado conocimiento de la situación que padecen las personas que concurrieron al Banco de la Nación Argentina, ubicado en calle 7 y 48 de la ciudad de La Plata, para percibir sus pensiones, asignaciones familiares, subsidios y/o planes sociales, en los primeros días de octubre del corriente año, como consecuencia de la modalidad adoptada por la mencionada entidad crediticia para realizar dichos pagos, que generó que las personas debieran realizar largas filas durante varias horas, fuera del edificio del Banco, o soportando las inclemencias climáticas, viéndose afectados sus derechos, especialmente los de grupos más vulnerables como los adultos mayores, mujeres embarazadas, niños menores de edad y/o discapacitados.

Que la situación se repite sistemáticamente los primeros días de cada mes, ya que el cronograma de pagos hace que el Banco deba atender mayor cantidad de público, el cual superaría ampliamente su capacidad operativa y edilicia.

Que ante la situación descrita, la Dra. Silvia Pellegrino Directora General en la Secretaria de Atención y Orientación al Ciudadano

de esta Defensoría, se hizo presente en la Sucursal mencionada, y mantuvo una reunión con el Gerente de la entidad, quien mostró su buena predisposición a fin de lograr que se organicen las filas y se le conceda prioridad a las personas con mayor vulnerabilidad.

Que en ese sentido, este organismo ha tenido oportunidad de expedirse sobre la cuestión en el expediente N° 2645/11, en el cual se dictó la Resolución 17/12, donde se recomendó 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 a fin que los usuarios de los servicios bancarios dejen de padecer como consecuencia del actual sistema implementado, 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.

Que, asimismo, se recomendó 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), se sirvan estudiar por intermedio de sus comisiones técnicas las distintas alternativas para que los usuarios de los servicios bancarios, no sigan sufriendo la situación descripta.

Que 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 asimismo, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en el artículo 38, en el mismo sentido 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 la Ley N° 24.240, que protege los derechos de los usuarios y consumidores, en su artículo 8 bis, establece que: *“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 los derechos de los consumidores, sin duda constituyen un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona, encuadrado dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo, toda vez 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 los ciudadanos afectados en sus derechos resultan ser habitantes de la Provincia de Buenos Aires, por lo que 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: INSTAR al Banco Nación de Argentina, sucursal de Av. 7 y 48 de la ciudad de La Plata, para que articule las medidas necesarias a fin de solucionar a la brevedad la situación que padecen los usuarios de dicha entidad, al concurrir cada mes a percibir sus beneficios, con especial consideración hacia aquellos grupos de mayor vulnerabilidad social, como los son los adultos mayores, las personas con discapacidad, las mujeres embarazadas y/o con niños/as.

ARTICULO 2º: Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 59/13