



## El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, reunidos en Congreso, sancionan con fuerza de ley

**Artículo 1º.-** Sustitúyase el artículo 13, del Título I, Capítulo III, de la Ley N° 24.284 por el siguiente:

*“CAPITULO III De los adjuntos*

*ARTICULO 13.- Adjuntos. A propuesta del Defensor del Pueblo la comisión bicameral prevista en el artículo 2º, inciso a) debe designar tres adjuntos que auxiliarán a aquél en su tarea, pudiendo reemplazarlo provisoriamente en los supuestos de cese, muerte, suspensión o imposibilidad temporal, en el orden que la comisión determine al designarlos. Para ser designado adjunto del Defensor del Pueblo son requisitos, además de los previstos en el artículo 4º de la presente ley:*

*a) Ser abogado con ocho años en el ejercicio de la profesión como mínimo o tener una antigüedad computable, como mínimo, en cargos del Poder Judicial, Poder Legislativo, de la administración pública o de la docencia universitaria;*

*b) Tener acreditada reconocida versación en derecho público.*

*A los adjuntos les es de aplicación, en lo pertinente, lo dispuesto en los artículos 3º, 5º, 7º, 10, 11 y 12 de la presente ley. Perciben la remuneración que al efecto establezca el Congreso de la Nación por resolución conjunta de los Presidentes de ambas Cámaras.”.*

**Artículo 2º.-** Incorporase el artículo 13 bis a la Ley N° 24.284, con el siguiente texto:

*“Artículo 13 bis.- Uno de los adjuntos, tendrá como función exclusiva la protección de los intereses y derechos de los todos los usuarios de las entidades financieras regladas por la Ley N° 21.526, frente a los actos, hechos u omisiones de las mismas en el desarrollo de sus actividades*



## H. Cámara de Diputados de la Nación

*financieras y que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente con motivo del desenvolvimiento de las operaciones financieras autorizadas por la normativa específica o por la Autoridad de Aplicación.”.*

**Artículo 3º.-** Sustitúyase el artículo 16, del Título II, Capítulo I, de la Ley N° 24.284 por el siguiente:

*“ARTICULO 16. - Competencia. Dentro del concepto de administración pública nacional, a los efectos de la presente ley, quedan comprendidas la administración centralizada y descentralizada; entidades autárquicas; empresas del Estado; sociedades del Estado; sociedades de economía mixta; sociedades con participación estatal mayoritaria; y todo otro organismo del Estado nacional cualquiera fuere su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo, o lugar del país donde preste sus servicios.*

*Quedan exceptuados del ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, el Poder Judicial, el Poder Legislativo, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y los organismos de defensa y seguridad.”.*

**Artículo 4º.-** Sustitúyase el artículo 17, del Título II, Capítulo I, de la Ley N° 24.284 por el siguiente:

*“ARTICULO 17.- Otros ámbitos de competencias. Quedan comprendidas dentro de la competencia de la Defensoría del Pueblo, las personas jurídicas públicas no estatales que ejerzan prerrogativas públicas, las privadas prestadoras de servicios públicos, las entidades financieras regladas por la Ley N° 21.526, las casas, agencias y oficinas de cambio, los fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito regidas por la Ley de Tarjetas de Crédito. En este caso, y sin perjuicio de las restantes facultades otorgadas por esta ley, el Defensor del Pueblo puede instar de las autoridades administrativas competentes el ejercicio de las facultades otorgadas por ley.”.*



## H. Cámara de Diputados de la Nación

**Artículo 5°.-** La reglamentación de la presente Ley dispondrá las medidas necesarias para hacer operativo el Título II de la Ley N° 24.240 -Ley de Defensa del Consumidor -, en lo referente a la recepción y canalización de las presentaciones efectuadas por los usuarios de las entidades financieras regladas por la Ley N° 21.526, relacionadas con la protección de sus derechos e intereses.

**Artículo 6°.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.



## H. Cámara de Diputados de la Nación

### FUNDAMENTOS

#### SEÑOR PRESIDENTE

En el mundo, y particularmente en nuestro país, se vienen desarrollando políticas públicas para facilitar a la población en general el acceso al crédito y a los servicios financieros a través de la bancarización. Estas medidas propenden al ingreso a la economía formal, en línea con políticas globales de inclusión social y descentralización del sistema financiero.

Es así que hoy la mayoría de los trabajadores en relación de dependencia -públicos o privados-, perciben sus haberes mediante el sistema de cajas de ahorro gratuitas, abiertas por los empleadores en entidades financieras.

Esta bancarización también se puede observar en la implementación de políticas tributarias y comerciales, por ejemplo, a través de las devoluciones de un porcentaje del Impuesto al Valor Agregado para las compras abonadas a través de tarjetas de débitos -por parte de la A.F.I.P.-, como así las entidades financieras, al ofrecer los importantes descuentos por compras, cuando la misma se realice mediante tarjeta de débito -y en menor medida la tarjeta de crédito-.

Sin embargo, la relación que se plantea entre las partes, esto es, entre las entidades financieras y los clientes comunes, las personas o usuarios particulares se desenvuelve en una tremenda asimetría. Lo considerado resulta incuestionable, y la realidad y experiencia así lo confirma.

El Banco Central de la República Argentina ha dictado normas tendientes a la protección de los usuarios, tales por ejemplo, publicando a través de su página web los valores de la Tasa Efectiva Anual o Mensual (T.E.A. o T.E.M.) de las operaciones financieras, o la obligación de informar, por parte de las entidades por ella regladas, el Costo Financiero Total (C.F.T.), entre otras.

Asimismo el citado ente rector ha dictado la Comunicación "A" 6348, que en su texto ordenado al 25 de Octubre de 2017, contempla una pluralidad de disposiciones destinadas a preservar los derechos de los usuarios de servicios financieros, concepto éste que comprende a la luz de dicha normativa a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los



## H. Cámara de Diputados de la Nación

servicios ofrecidos por los sujetos obligados que se enuncian en el punto 1.1.2. de la Comunicación.

Con idéntico sentido el BCRA extiende la protección a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos.

Al mismo tiempo señala que forman también parte de esta categoría de sujetos protegidos, los deudores de créditos cedidos por las entidades financieras comprendidas en la Ley de Entidades Financieras, independientemente de que hayan o no sido notificados fehacientemente de la transferencia de su obligación, así como los deudores de créditos adquiridos por entidades financieras por cesión.

No obstante lo que precede, ante la masividad de la bancarización, la situación de los usuarios de las entidades financieras es cada vez más desigual, ya que concomitantemente con ello se viene produciendo, por otros motivos, una alta concentración de las entidades financieras, ya que, por ejemplo, en 1995 existían 205 entidades financieras y al mes de Setiembre del año 2017 solo 78; la tabla que sigue, emanada de la Autoridad Monetaria confirma lo que se expone.

			Totales al 2.1.95	Variaciones concretadas al: 30/09/17											30/9/2017	
				Bajas por:					TOTAL BAJAS	Altas por:						TOTAL ALTAS
				Revocatorias	Fusiones (1)	Transformaciones de naturaleza jurídica	Transformaciones de clase de entidad	Privatizaciones		Fusiones	Transformaciones de naturaleza jurídica	Transformaciones de clase de entidad	Autorizaciones de nuevas entidades	Privatizaciones		
BANCOS	PUBLICOS	DE LA NACION	3	0	0	0	3 (7)	1	4	0	0	0	3	0	3	2
		DE PROVINCIAS	23	3	1	0	1 (5)	11 (3)	16	0	0	2 (4)	0	0	2	9
		DE MUNICIPALIDADES	5	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	2
		<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
	PRIVADOS	SOCIEDADES ANONIMAS	82	34	46	1	2 (4)	0	83	2	7	10 (6)	11	13 (3)	43	42
		COOPERATIVOS	38	6	27	5	0	0	38	1	0	0	0	0	1	1
		SUC. DE ENT. EXTRANJ.	18	10	4 (2)	2	0	0	16	0	1	0	4	0	5	7
		<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>50</b>	<b>77</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>137</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>49</b>	<b>50</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>169</b>	<b>54</b>	<b>79</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>159</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>53</b>	<b>63</b>
	COMPANIAS FINANCIERAS		20	11	3	0	6	0	20	0	0	2	12	0	14	14
CAJAS DE CREDITO		15	5	8	2	2	0	17	1	2	0	0	0	3	1	
SOC. DE AHORRO Y PRESTAMOS		1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
<b>TOTAL ENTIDADES FINANCIERAS</b>		<b>205</b>	<b>71</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>197</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>70</b>	<b>78</b>	

Por otro lado, a nadie le escapa que la mayoría de las personas que operan con una entidad financiera se encuentra desprotegida ante



## H. Cámara de Diputados de la Nación

posibles transgresiones contractuales de la entidad, desamparo que en definitiva siempre perjudica sus ingresos, o avasallan sus derechos.

Entonces, si bien es cierto que los usuarios de los servicios financieros y bancarios se encuentran comprendidos y amparados por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor -la reforma constitucional de 1994 le dio jerarquía Constitucional, en el artículo 42-, también resulta innegable que la realidad evoluciona hacia la bancarización de la más mínima operación de compra, y con ello, se advierte con preocupante cotidianeidad abusos o excesos en el desenvolvimiento de la relación financiera y bancaria, cometidos por la parte más fuerte de esta relación bilateral.

En definitiva, entendemos necesario cubrir esa desprotección del ciudadano común, por ello resulta absolutamente necesario precisar los alcances de la competencia que por razón de la materia corresponde a la Defensoría del Pueblo para que intervenga en la defensa de los derechos e intereses de todos los usuarios y consumidores financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las mismas en el desarrollo de sus actividades financieras y que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente con motivo del desenvolvimiento de las operaciones financieras autorizadas por la normativa específica o por la Autoridad de Aplicación.

Decimos que resulta prudente precisar los alcances de la competencia en punto a la cuestión que nos ocupa, por cuanto la Defensoría del Pueblo de la Nación, ya tiene ámbito de incumbencia funcional en estas cuestiones, tal como lo revela su propia memoria institucional que en el capítulo Servicios Públicos, incluye el despliegue de dicho órgano de la Constitución, de cara a la protección de los derechos de usuarios financieros.

Más aún, en la recopilación de sus informes, resoluciones y recomendaciones, aparecen intervenciones del Defensor del Pueblo de la Nación, directamente vinculadas a las entidades financieras, tales por ejemplo las referidas a las recomendaciones al Banco de la Nación Argentina respecto de las condiciones y calidades de prestación de servicios en sucursales emplazadas en el interior del país o a la Administración Nacional de Seguridad



## H. Cámara de Diputados de la Nación

Social (ANSES) y al INAES por los créditos otorgados por mutuales y cooperativas.

La propuesta que impulsamos de dotar al Cuerpo de un Defensor Adjunto adicional con involucramiento directo en la materia reconoce como soporte la idea de elevar los niveles de eficacia y eficiencia en la Defensoría en todo lo concerniente a la protección de este tipo de derechos.

La presente iniciativa incluye además en su vocación protectora a aquellos usuarios que se vinculen en la construcción de vínculos de consumo con *las casas, agencias y oficinas de cambio, los fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito regidas por la Ley de Tarjetas de Crédito.*

Los crecientes niveles de endeudamiento de grandes contingentes de trabajadores, merced a la proliferación de códigos de descuento de haberes, en muchos casos a tasas usurarias, torna imperioso redefinir no sólo los marcos regulatorios, sino además dotar al Estado de mecanismos, instrumentos y procedimientos de fiscalización y control más eficientes y acordes a las garantías de jerarquía constitucional que se encuentran comprometidas.

Se propone aumentar de dos a tres, el número de adjuntos del Defensor del Pueblo de la Nación, para que uno de ellos se aboque exclusivamente a cubrir esas necesidades de los usuarios, dejando el resto de relaciones financieras para el sistema creado por la Ley de Defensa del Consumidor, que son las de menor significación.

Esta ampliación de facultades crea la necesidad de la presencia del Organismo nacional en todas las provincias de nuestro país, por ello, se propone que desde la reglamentación de la Ley que se le propone al Cuerpo se dispongan las medidas necesarias para hacer operativo el Título II de la Ley N° 24.240 -Ley de Defensa del Consumidor -, en lo referente a la recepción y canalización de las presentaciones efectuadas por los usuarios de las entidades financieras regladas por la Ley N° 21.526, relacionadas con la protección de sus derechos e intereses, aprovechando la experiencia de las provincias en este trámite.

Asimismo, se incluye en el proyecto la modificación del artículo 16 de la Ley N° 24.284, ya que habiendo sido la misma sancionada y



## H. Cámara de Diputados de la Nación

promulgada con anterioridad a la modificación de la Constitución Nacional, su texto incluía a la antes Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.

En definitiva, entendemos necesario que desde el Estado se dé una respuesta concreta a una necesidad imperiosa de nuestros conciudadanos, referida a facilitar el ejercicio y protección de sus derechos en sus relaciones con las entidades financieras, atento a que desde el mismo Estado se está impulsando, promoviendo y estimulado esa relación.

Por todo ello, solicitamos a nuestros pares nos acompañen a perfeccionar el presente proyecto, como así también con su voto favorable al momento de considerar en el Recinto el presente Proyecto de Ley.