



*H. Cámara de Diputados*  
ENTRE RÍOS

## **PROYECTO DE RESOLUCIÓN**

### **LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS RESUELVE:**

**Art.1°.-** Advirtiendo la ineficiencia en la forma en que se viene procediendo al servicio de cajeros automáticos por medio del Nuevo Banco BERSA S.A, se **DECLARA SU OPINIÓN DESFAVORABLE**, y se solicita al Poder Ejecutivo Provincial arbitre las medidas necesarias para que, diariamente, en especial, los fines de semanas, los cajeros automáticos del Nuevo Banco de Entre Ríos S.A., en defensa de los derechos de los consumidores, tengan el dinero suficiente que requieren los innumerables clientes obligatorios y cautivos, que tiene dicha entidad bancaria, y no ocurra como actualmente, en que los días domingos los cajeros quedan sin dinero, hecho este que se está convirtiendo en rutina.

**Art.2°.-** Peticionar al Poder Ejecutivo Provincial que instruya al miembro del Directorio, que ostenta la representación del Gobierno Provincial o sea a todos los entrerrianos, para que exponga el descontento fundamentado en el presente, ante el Directorio de esa entidad bancaria.

**Art.3°.-** Que el Poder Ejecutivo Provincial exija a dicha institución crediticia el cumplimiento de este requisito, ya que es el agente financiero de la Provincia, beneficio que le fue adjudicado sin licitación previa, a fines del año anterior y abonando un canon por parte del Gobierno Provincial de la irrisoria suma de casi doscientos (\$ 200.000.000.-) millones de pesos al año.



*H. Cámara de Diputados*  
ENTRE RÍOS

**Art.4°.-** Que el Poder Ejecutivo Provincial se dirija a todos los Poderes Ejecutivos Municipales, de los distintos pueblos y ciudades de la Provincia para que, en su caso, eleven esta queja a los gerentes de dicho banco que funcionan en cada una de estas localidades.

**Art.5°.-** Que el Poder Ejecutivo Provincial exija al Nuevo Banco de Entre Ríos S.A. que vuelva al anterior sistema, es decir a realizar la cobranza de servicios que intempestivamente interrumpió el martes 03 de Mayo pasado por la mañana sin aviso previo, como así también de todos los impuestos que deben abonar los ciudadanos. Es vergonzosa la decisión que adoptaron a media mañana de ese día y cuando el público se encontraba haciendo cola en las cajas para abonar, derivándolos a "Entre Ríos Servicios", que funcionan en kioscos, y otro lugares inapropiados para tal fin, con largas colas en la vereda de la gente que solo quiere cumplir con sus obligaciones.

**Art.6°--** De forma.



Que desde hace un importante lapso de tiempo importante se viene detectando la problemática, por lo que este proyecto de resolución observa con desagrado y solicita al Poder Ejecutivo Provincial, que arbitre en forma inmediata los medios tendientes a su alcance a los efectos de que cese la metodología descripta de parte de la entidad bancaria, en perjuicio de los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores.

Respecto de la historia del Nuevo Banco BERSA SA, cabe analizar el porque reclamamos a esta entidad bancaria y no a otra el cumplimiento de la debida prestación del servicio, remontándonos al origen del banco que lo tiene en la privatización del Banco de la Provincia de Entre Ríos (ex BERSA) que perteneció al Banco Bisel hasta mayo de 2002. Ese año, el BCRA dispuso la reestructuración de la entidad, dado que ante la crisis que atravesaba el país, el accionista controlante del grupo, Credit Agricole S.A., había resuelto no efectuar nuevos aportes de fondos a sus controladas. Banco de la Nación suscribió el capital del NBERSA, administró la entidad y llevó a cabo el proceso de venta que culminó en junio de 2005 a favor del Nuevo Banco de Santa Fe (NBSF), siendo este último el mayor accionista.

A fines de 2014 el NBERSA contaba con 73 casas, 21 dependencias y 254 cajeros automáticos. Su contrato de vinculación con la Provincia para desempeñarse como agente financiero y caja obligada del gobierno. Estas funciones constituyen un importante negocio para el banco, pues le asegura ingresos por comisiones, un fondeo estable y un buen posicionamiento en la zona, ya que directa o indirectamente y/o en forma subliminal otorga una imagen de banco provincial (a pesar de haber sido privatizado), su cobertura regional que le confiere proximidad a las actividades productivas de la provincia y el mercado cautivo a través del pago de haberes constituyen sus fortalezas más importantes. Debe tenerse en cuenta que su directorio está integrado por siete directores de los cuales uno representa a la Provincia de Entre Ríos y el resto a los accionistas privados.



Teniendo en cuenta que el Artículo N° 42 de la Constitución Nacional , textualmente establece: "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. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Teniendo en cuenta que la Ley Prov. N° 8973, adhiere a la Provincia de Entre Ríos a las disposiciones de la Ley Nacional N° 24.240 de "Defensa del Consumidor" y sus normas reglamentarias que en consecuencia se dicten; y se constituye en autoridad de aplicación de dicha Ley Nacional. La ley de reforma alude al inc. 15 del art. 1° que habilita a la Convención para: "Incorporar los Derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios públicos".

Consideramos que el reconocimiento de la tutela del consumidor revela el compromiso del Estado de Derecho con la protección de la parte más débil en este tipo de relaciones, aún cuando, en lo fáctico, dicha incorporación no implique grandes cambios debido a que, respecto del Estatuto de los derechos, la Constitución Nacional funciona como un piso mínimo, inderogable por las provincias. Los derechos y garantías presentes en nuestra Carta Magna, quedan aún más explícitos, en la Constituciones Provinciales, cobrando a sus vez mayor reconocimiento e importancia.



Si bien la Ley Nacional N° 24.240, DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR sancionada: Setiembre 22 de 1993, promulgada parcialmente: Octubre 13 de 1993, en su ARTICULO 1º, cuyo objeto es determinado en defensa del consumidor o usuario, es decir la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, como así también al destinatario final; no es menos cierto que la tramitación para una sanción a una entidad bancaria por la falta de carga de billetes en los cajero automáticos de parte del usuario en la práctica jamás se realiza, por cuanto la innumerable cantidad de usuarios que ven incumplido el servicio, al no poder acceder a la operación necesaria del retiro de divisas, se retiran sin accionar su derecho de queja que inclusive su formulación resultaría tediosa.

Si bien los organismos de Defensa del Consumidor, esporádicamente suelen controlar las situaciones de la faltante de billetes en los cajeros automáticos, e inclusive la norma permite el libramiento de actas por infracciones por falta de prestación de servicio a consumidores y omisión de información, falta de facilitar funciones de control y obstrucción, tal situación no ha sabido suplir la problemática del usuario de no contar con su dinero necesario en el momento oportuno.