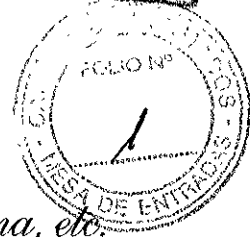


# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*



## DEFENSORIA DEL USUARIO BANCARIO

### TITULO I

#### Creación, Nombramiento, Cese y condiciones

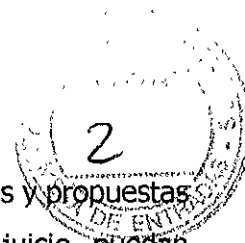
#### CAPITULO I

##### Carácter y elección

**Artículo 1º: Creación** - Se crea en el ámbito nacional la figura del "**Defensor del Usuario Bancario**" -en adelante El Defensor-, quien ejerce las funciones de la presente Ley, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. La finalidad del Defensor es tutelar y proteger los derechos e intereses de los usuarios tanto de los Bancos como el de los establecimientos habilitados para la compra y venta de billetes extranjeros, títulos o bonos, así como procurar que las relaciones entre los usuarios y las entidades financieras se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca

**Artículo 2º : Funciones** . Corresponde al Defensor:

- a) Conocer, estudiar y resolver las quejas que los usuarios le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones entre los Bancos y sus usuarios y en que, a juicio de éstos, hubiesen tenido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que las propias entidades financieras le sometan respecto a sus relaciones con sus usuarios, cuando las mismas la consideren oportunas. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los usuarios y las entidades al objeto de llegar a un arreglo conveniente para ambos.



- b) Presentar, formular y realizar ante los Bancos informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre los Bancos y sus usuarios.

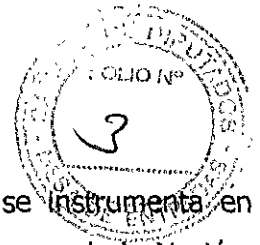
**Artículo 3°: Titular – Forma de elección.** Es titular de este organismo un funcionario llamado el Defensor del Usuario Bancario, que es elegido por el Congreso de la Nación de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a) Ambas Cámaras del Congreso deben elegir una Comisión Bicameral Permanente, integrada por siete (7) Senadores y siete (7) Diputados, cuya composición debe mantener la proporción de la representación del Cuerpo.
- b) En un plazo no mayor de treinta (30) días a contar desde la promulgación de la presente Ley, la Comisión Bicameral reunida bajo la Presidencia del Presidente del Senado debe proponer a las Cámaras de uno a tres candidatos para ocupar el cargo Defensor Bancario, de los cuales al menos uno deberá ser propuesto por las entidades en Defensa de los Usuarios y Consumidores con Personería Jurídica Nacional. Las mismas deberán ser convocadas hasta tres veces con el objeto de la designación, en caso de no alcanzar la unanimidad en la propuesta se dará por desierta la nominación. Las decisiones de la Comisión Bicameral se adoptan por mayoría simple.
- c) Dentro de los treinta (30) días siguientes al pronunciamiento de la Comisión Bicameral, ambas Cámaras eligen por el voto de dos tercios de sus miembros presentes a uno de los candidatos propuestos.
- d) Si en la primera votación ningún candidato alcanza la mayoría requerida en el inciso anterior debe repetirse la votación hasta alcanzarse.
- e) Si los candidatos propuestos para la primera votación son tres y se diera el supuesto del inciso d) las nuevas votaciones se deben hacer sobre los dos candidatos mas votados en ellas.

**Artículo 4°: Duración** - La duración del mandato del Defensor es de cuatro (4) años no pudiendo ser reelegido en dos períodos consecutivos.

**Artículo 5°: Requisitos para ser elegido** .- Puede ser elegido Defensor toda persona que reúna los siguientes requisitos:

- a) Ser argentino, nativo o por opción.
- b) Tener treinta (30) años de edad como mínimo.



**Artículo 6°: Nombramiento. Forma** – El nombramiento del Defensor se instrumenta en resolución conjunta suscripta por los Presidentes de ambas Cámaras del Congreso de la Nación, que debe publicarse en el Boletín Oficial. El Defensor toma posesión de su cargo ante las autoridades de ambas Cámaras prestando juramento de desempeñar debidamente el cargo.

**Artículo 7°: Remuneraciones** – El Defensor percibe igual remuneración que un Senador de la Nación.

## **CAPITULO II**

### **Incompatibilidades, Cese, Sustitución, Prerrogativas**

**Artículo 8°: Incompatibilidades** – El cargo de Defensor es incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad pública o privada, comercial o profesional, a excepción de la docencia, estando además vedada la actividad política partidaria y el asesoramiento a cualquier entidad bancaria y/o financiera pública, privada o mixta, tanto a título gratuito como remunerada. Son de aplicación al Defensor en lo pertinente, las normas en materia de recusación y excusación previstas en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

**Artículo 9°: Incompatibilidad, Cese** – Dentro de los diez (10) días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión del cargo, el Defensor debe cesar en toda actividad de incompatibilidad que pudiera afectarlo presumiéndose, en caso contrario, que no acepta el nombramiento.

**Artículo 10°: Cese.- Causales.-** El Defensor cesa en sus funciones por alguna de las siguientes causas

- a) Por renuncia
- b) Por vencimiento del plazo de su mandato.
- c) Por incapacidad sobreviniente.
- d) Por haber sido condenado mediante sentencia firme por delito doloso.
- e) Por notoria negligencia en el cumplimiento de los deberes del cargo, o por haber incurrido en una situación de incompatibilidad prevista por la presente Ley.



**Artículo 11°: Cese y formas.**- En los supuestos previstos por los incisos a), c) y d) del artículo 10, el cese será dispuesto por los Presidentes de ambas Cámaras. En el caso del inciso c) la incapacidad sobreviniente deberá acreditarse en forma fehaciente.

En los supuestos previstos en el inciso c) del mismo artículo, el cese se decidirá por los dos tercios de los miembros presentes de ambas Cámaras, previo debate y audiencia del interesado. En caso de muerte del Defensor se procederá a su reemplazo provisorio según las normas establecidas en el artículo 12, promoviéndose en un plazo no mayor a los 90 días hábiles para la designación del titular en la forma prevista en el artículo 2°.

**Artículo 12°: Inmunidades** – El Defensor gozará de las inmunidades establecidas por la Constitución Nacional para los miembros del Congreso. No podrá ser arrestado desde el día de su designación hasta el de su cese o suspensión, excepto en caso de ser sorprendido *in fraganti* en la ejecución de un delito doloso, de lo que se deberá dar cuenta a los Presidentes de ambas Cámaras con la información sumario del hecho. Cuando se dicte auto de procesamiento por la justicia competente contra el Defensor por un delito doloso, podrá ser suspendido en sus funciones por ambas Cámaras hasta que se dicte el sobreseimiento definitivo a su favor

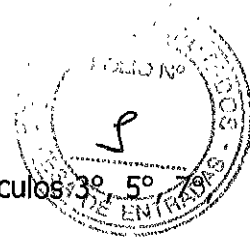
### CAPITULO III.

#### De los Defensores adjuntos

**Artículo 13°: Adjunto** .- A propuesta del Defensor la Comisión Bicameral prevista en el artículo 2° inciso a), debe designar tres Defensores 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 designarlo

Los adjuntos del Defensor, deberán cumplimentar los siguientes requisitos:

- a) Los previstos en el artículo 4° de la presente Ley.
- b) Uno deberá poseer título de abogado
- c) Otro deberá poseer título de contador público
- d) El tercero deberá poseer título de licenciado en economía
- e) Los tres deberán acreditar como mínimo ocho años en el ejercicio de la profesión, o tener una antigüedad computable como mínimo en cargos del Poder Judicial, Poder Legislativo de la administración pública o de la docencia universitaria.



A los adjuntos les es de aplicación, en lo pertinente, lo dispuesto en los artículos 3º, 5º, 7º, 10º, 11º y 12º 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.

## TITULO II

### Del Procedimiento

#### CAPITULO I

#### **Competencia, Iniciación y contenido de la investigación**

**Artículo 14º:** Actuación, forma y alcance – El Defensor puede iniciar o proseguir de oficio o a petición de interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones que se produzcan en la actividad bancaria y/o financiera que implique el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno en su desempeño, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.

Los legisladores, tanto nacionales como provinciales y los concejales podrán receptor quejas de los interesados de los cuales deberán trasladarlo en forma inmediata al Defensor.

**Artículo 15º: Comportamientos sistemáticos y generales** – El Defensor, sin perjuicio de las facultades previstas por el artículo 13º de la presente Ley debe prestar especial atención a aquellos comportamientos que denoten una falla sistemática y general en la actividad bancaria, tanto del orden público como del privado, incorporando también las resoluciones y comunicaciones del Banco Central de la República Argentina hacia las entidades financieras, procurando prever los mecanismos que permitan eliminar o disminuir dicho carácter.

**Artículo 16º: Competencia** – Quedan comprendidas dentro de la competencia del Defensor, todas las entidades financieras privadas o mixtas, que desempeñen su actividad en el territorio nacional, con inclusión del Banco Central de la República Argentina.

**Artículo 17º: Legitimación** – Puede dirigirse al Defensor toda persona física o jurídica que se considere afectada por los actos, hechos u omisiones previstos en el artículo 13. No constituye para ello un impedimento la nacionalidad o la residencia del interesado en presentar una queja.



## **CAPITULO II**

### **Tramitación de la queja**

**Artículo 18°:** Queja, forma – Toda queja se debe presentar en forma escrita y firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellido y dirección en un plazo máximo de un año calendario contado a partir del momento en que ocurriere el acto, hecho u omisión motivo de la misma.

No se requerirá al interesado el cumplimiento de otra formalidad para presentar la queja. Todas las actuaciones ante el Defensor serán gratuitas para el interesado, quien no estará obligado a actuar con patrocinio letrado

**Artículo 19°: Derivación, Facultad** – Si la queja se formula contra personas, actos o hechos u omisiones que no estén bajo la competencia del Defensor, o se formula fuera del plazo previsto por el artículo 18, el Defensor está facultado para derivar la queja a la autoridad competente, informando de tal circunstancia al interesado,

**Artículo 20°: Rechazo, Causales** – El Defensor no debe dar curso a las quejas en los siguientes casos:

- a) Cuando advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o fundamento fútil o trivial.
- b) Cuando, respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial. Puede rechazar también aquellas quejas cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de tercera persona

Si iniciada la actuación se interpusiere por persona interesada una acción judicial, el Defensor debe suspender su intervención.

Ninguno de los supuestos previstos por el presente artículo impide la investigación sobre los problemas generales detectadas a partir de las quejas presentadas. En todos los casos se comunicará al interesado la resolución adoptada, la que deberá estar debidamente fundada.

**Artículo 21°: Irrecorribilidad, Interrupción** – Las decisiones sobre la admisibilidad de las quejas presentadas son irrecorribles.

La queja no interrumpe los plazos establecidos para interponer las acciones judiciales previstas por el ordenamiento jurídico vigente



**Artículo 22º: Procedimiento** – Admitida la queja, el Defensor, debe promover la investigación sumaria, en la forma que establezca la reglamentación, para el esclarecimiento de los supuestos de aquélla. En todos los casos debe dar cuenta de su contenido a los organismos o entidades pertinente, a fin de que por intermedio de autoridad responsable y en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, se remita informe escrito. El plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que lo aconseje a juicio del Defensor .

Respondida la requisitoria, si las razones alegadas por el informante fueren injustificadas a criterio del Defensor, éste dará por concluida la actuación comunicando al interesado tal circunstancia.

### CAPITULO III

#### Obligación de Colaboración. Régimen de responsabilidad

**Artículo 23º: Obligación de colaboración** – Los organismos y entes contemplados en el artículo 15, ineludiblemente deberán prestar colaboración al Defensor en sus investigaciones, requerimientos y funciones. La información provista por las entidades involucradas, en respuesta al requerimiento del Defensor, será responsabilidad de los directorios de las mismas, independientemente del o los funcionarios intervinientes y/o firmantes. A esos efectos el Defensor o sus adjuntos están facultados para :

- a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes y todo otro elemento que estimen útil a los efectos de la investigación y a fijar los plazos pertinentes.
- b) Realizar inspecciones, verificaciones y, en general, determinar la producción de toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación
- c) El Defensor puede requerir la intervención de la justicia para obtener la revisión de la documentación que le hubiera sido negada por las entidades contempladas en el artículo 15.

**Artículo 24º: Obstaculización. Entorpecimiento** – Todo aquel que impida la efectivización de una denuncia ante el Defensor u obstaculice las investigaciones a



su cargo ,mediante la negativa o el retardo injustificable al envío de los informes requeridos, o impida el acceso a expedientes o documentación necesarios para el curso de la investigación incurre en el delito de desobediencia que prevé el artículo 239 del Código Penal. El Defensor debe dar traslado de los antecedentes respectivos al Ministerio Público Fiscal para el ejercicio de las acciones pertinentes. La persistencia en una actitud entorpecedora de la labor de investigación del Defensor por parte de cualquier entidad, puede ser objeto de un informe especial cuando justificadas razones así lo requieran, además de destacarla en la sección correspondiente del informe anual previsto en el artículo 30.

Las entidades no podrán oponer disposición y/o reglamentación alguna, que establezca negativas u obstrucciones al suministro de la información requerida. La negativa sólo es justificada cuando ella se fundamenta en la salvaguarda de un interés atinente a la seguridad nacional.

**Artículo 25°: Hechos delictivos.** Cuando el Defensor, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de hechos presumiblemente delictivos, los debe comunicar a la Autoridad Judicial Competente.

### **TITULO III**

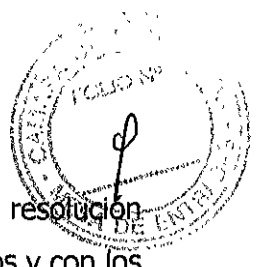
#### **De las resoluciones**

#### **CAPITULO UNICO**

#### **Efecto de las resoluciones, comunicaciones informes**

**Artículo 26°: Efectos de la resolución para el cliente** - . El usuario no está obligado a aceptar la resolución del Defensor y en caso de no aceptarla podrá ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas. Si la aceptase deberá comunicarlo al Defensor por escrito en el plazo de treinta días, pasado el cual sin respuesta se entenderá que la rechaza. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole.





**Artículo 27°:** Efectos de la resolución para los Bancos: Si la entidad bancaria acepta la resolución del Defensor con consentimiento del usuario, la misma deberá hacerse en los términos y con los requisitos señalados en el artículo anterior. A estos efectos el Defensor comunicará inmediatamente al Banco o Entidad la aceptación del usuario; y ejecutará la resolución en el plazo máximo de 30 días cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Defensor notifique al Banco o Entidad la aceptación del usuario.

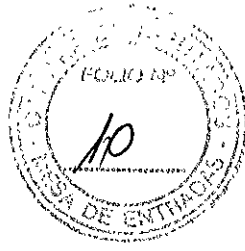
**Artículo 28°:** Las resoluciones del Defensor serán aplicables por extensión a todas las situaciones de idéntica índole que se presenten con posterioridad a las mismas.

**Artículo 29°:** Límite de su competencia – El Defensor no es competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas, sin perjuicio de ello puede proponer la modificación de los criterios adoptados para su posterior modificación.

Si como consecuencia de sus investigaciones llega al conocimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los usuarios de las entidades financieras, debe proponer al Poder Legislativo o al Banco Central de la República Argentina la modificación de la misma .

**Artículo 30°:** Advertencias y recomendaciones. Procedimiento – El Defensor puede formular por motivo de sus investigaciones advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y funcionales, y propuestas para nuevas medidas. En todos los casos los responsables están obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días corridos.

Si formuladas las recomendaciones dentro de los noventa días corridos, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la entidad financiera o el Banco Central, o estas no informan al Defensor las razones que estime para no adoptarlas, éste puede poner en conocimiento del Presidente del Banco Central, del Ministro de Economía y del Jefe de Gabinete los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco se obtiene respuesta alguna, el Defensor deberá incluir tal asunto en su informe anual o emitir uno especial, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud.



**Artículo 31°:** Comunicación de la investigación – El Defensor debe comunicar al interesado el resultado de sus investigaciones y gestiones así como la respuesta que hubiese dado la entidad o funcionarios implicados, salvo en el caso que esta por causa fundada considerada como de carácter reservado o declarada secreta.

**Artículo 32°:** Relaciones con el Congreso - La Comisión Bicameral prevista en el artículo 2, de la presente ley, es la encargada de relacionarse con el Defensor e informar a las Cámaras en cuantas ocasiones sea necesaria.

**Artículo 33°:** Informes – El Defensor dará cuenta anualmente a las Cámaras de la labor realizada en un informe que presentara el 31 de mayo de cada año.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe especial.

Los informes anuales y, en su caso los especiales, serán publicados en el Boletín Oficial y las copias de los informes mencionados será enviado para su conocimiento al Presidente del Nación, al Jefe de Gabinete, al Ministro de Economía y al Presidente del Banco Central.

**Artículo 34°:** Contenido del Informe – El Defensor en su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas: de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas.

En el informe no deben constar datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 25.

El informe debe contener un anexo, cuyos destinatarios serán las Cámaras, en el que se debe hacer constar la rendición de cuentas del presupuesto de la institución en el período que corresponda.

En el informe anual, el Defensor Bancario puede proponer al Congreso de la Nación las modificaciones a la presente ley que resulten de su aplicación para la mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 35° — Desistimiento:** En caso de desistimiento por parte del interesado el Defensor dispondrá el archivo de las actuaciones o la continuación de las mismas cuando se encuentre afectado el interés general.



**Artículo 36° — Recursos:** Las resoluciones del Defensor son irrecurribles. Sin perjuicio de ello, de oficio o a petición de parte, el Defensor podrá revocarlas cuando por vicios en el procedimiento o defectos en la resolución se hayan afectado derechos o garantías constitucionales.

**Artículo 37°:** El Defensor dará a publicidad, por los distintos medios, todo lo relativo al ejercicio de sus funciones

**Artículo 38° — Registro:** Las resoluciones deberán ser registradas bajo número correlativo.

#### **TITULO IV**

##### **Recursos humanos y materiales**

##### **CAPITULO UNICO**

##### **Personal. Recursos económicos. Plazos**

**Artículo 39°: Estructura, funcionarios y empleados. Designaciones** – La estructura orgánico funcional y administrativa de la Defensoría de los Usuarios Bancarios debe ser establecida por su titular, y aprobada por la Comisión Bicameral prevista en el artículo 2° inciso a). Los funcionarios y empleados de la Defensoría de los Usuarios Bancarios serán designados por su titular de acuerdo con su reglamento, dentro de los límites presupuestarios.

**Artículo 40°: Reglamento interno** – El reglamento interno de la Defensoría de los Usuarios Bancarios deberá ser dictado por su titular y aprobado por la comisión prevista en el artículo 2° inciso a) de la presente Ley

**Artículo 41°: Presupuesto** – Los recursos para atender todos los gastos que demanden el cumplimiento de la presente Ley, provendrán del cobro de un impuesto a las entidades bancarias y/o financieras cuyas alícuotas serán fijadas en la reglamentación de la presente Ley. A sus efectos operativos la Defensoría contará con servicio administrativo propio.



Pero no ocurre así en nuestro sistema financiero donde las pautas son fijadas unilateralmente por la entidad financiera.

Los bancos cuentan con asesorías letradas individuales y corporativas, dedicados al análisis permanente de las cláusulas generales de contratación, las que van ajustando siempre en beneficio propio y nunca en beneficio de los usuarios del sistema.

El grado de concentración de la banca tiende a distanciar doblemente al cliente, ya que produce que los grandes grupos económicos vayan absorbiendo a las pequeñas entidades.

Frente a esta problemática, se propone una nueva institución: el *Defensor del Usuario Bancario* que se caracteriza por ser un órgano independiente y no partidario, establecido por ley especial, que tiene como finalidad controlar el accionar de las entidades bancarias y financieras; como así también recibir quejas específicas presentadas por los usuarios.

El *Defensor* surge como necesidad de dar respuesta a los miles de usuarios que quedan expuestos frente a la arbitrariedad de un sistema que los desampara y vulnera sus derechos y garantías constitucionales.

Funciona con competencias para investigar, criticar y dar a la luz pública los actos realizados por las distintas entidades.

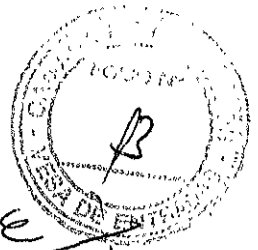
Por eso se propone un órgano personalizado, cuya legitimidad está lograda de manera directa por la posibilidad de que los usuarios recurran a una persona que recibe las quejas en forma personal. Se trata del interés del Estado por canalizar institucionalmente las demandas de los usuarios del sistema financiero.

La figura del *Defensor* impone un comportamiento institucionalizado y exige de las personas que acceden a la Oficina una respuesta formalizada en los términos fijados por la normativa.

Es una figura con *autoridad*, cuya calidad y esencia es la de establecer, como condición básica, la posibilidad de canalizar las quejas de los clientes contra la administración de las entidades bancarias y/o financieras.

Esa canalización de las quejas corresponde hacerlas a través del *Defensor* que puede lograr modificar la actitud de la entidad bancaria y/o financiera. Si el Defensor no es tenido

Artículo 42º: De forma.



*Oscar R. Gonzalez*  
OSCAR R. GONZALEZ

*Hector Polino*  
Hector Polino

*Margarita Jarque*  
Dra. Margarita Jarque  
Diputada de la Nación  
*Melita*

*J. PARENELLA*  
J. PARENELLA

*Ricardo C. Gomez*  
RICARDO C. GOMEZ  
DIPUTADO DE LA NACION  
H. CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION

*Maria Jose Lubertino Beltran*  
MARIA JOSE LUBERTINO BELTRAN  
DIPUTADA NACIONAL.

*Rodolfo Rodil*  
RODOLFO RODIL  
Diputado Nacional

*Julio C. Accavallo*  
Ing. JULIO C. ACCAVALLLO  
DIPUTADO DE LA NACION

*Luis M. Gianfranco*  
L. JUAN M. GIANFRANCO  
DIPUTADO NACIONAL  
PROF. DE DERECHO PRIVADO

*Eduardo G. Macaluse*  
EDUARDO G. MACALUSE  
DIPUTADO DE LA NACION