

# Proyecto de ley

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

Ley de protección y defensa al Usuario de Servicios Financieros- creación de la  
“Defensoría para la protección de los usuarios de productos y servicios  
financieros”

## PROYECTO DE LEY:

El Senado y la Cámara de Diputados sancionan con fuerza de ley:

Art. 1: La presente ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los productos o servicios financieros que ofrecen y/o prestan las entidades financieras.

Art. 2: A los efectos de la presente ley, debe entenderse por:

I.- Usuario de productos o servicios financieros: toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios financieros, como consumidor final, en beneficio propio o de su grupo familiar y social.

II.- Entidad Financiera: Persona o entidad privada, o pública, u oficial, o mixta que realice intermediación habitual entre la oferta y la demanda de recursos financieros, comprendidas en los arts. 1 y 2 de la Ley 21.526, que en forma profesional, aún ocasionalmente, ofrezca y/o preste productos y/o servicios financieros para su consumo final.

III.- Defensoría: Defensoría para la protección de los usuarios de productos y servicios financieros.

IV.- Productos o servicios financieros: productos o servicios ofrecidos y/o prestados para el consumo final, por las entidades financieras definidas como tales en la presente ley.

Art. 3: Créase la “Defensoría para la protección de los usuarios de productos y servicios financieros”, dependiente de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor, compuesta por un equipo

*AB*



# Proyecto de ley

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

interdisciplinario especializado en el estudio de las cuestiones atinentes a la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los productos o servicios financieros que ofrecen y/o prestan las entidades financieras.

Art. 4: La Defensoría tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de productos y servicios financieros, frente a las actividades de las entidades financieras en lo atinente al ofrecimiento de productos y servicios financieros y su prestación.

Art. 5: La Defensoría estará a cargo de un Defensor, y de un equipo interdisciplinario de profesionales de derecho y economía, designados por la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor, cuya composición, permanencia en el cargo, remuneración y funciones específicas determinará la reglamentación.

Art. 6: Serán atribuciones de la Defensoría: a) analizar la información dirigida a los usuarios sobre los productos o servicios financieros cuidando en todo momento que la publicidad que las entidades financieras utilicen sea dirigida en forma clara y precisa; b) analizar y hacer estudios comparativos de costos financieros en general y publicarlos; c) asistir a la Subsecretaría en la elaboración de propuestas, ejecución y control de las políticas relacionadas con la defensa del consumidor de servicios y productos financieros; d) asistir, intervenir y asesorar a la Subsecretaría en la investigación y/o procedimiento administrativo de resolución de conflictos; e) asistir a la Subsecretaría en la supervisión, dentro del marco de su actuación, del accionar de los Tribunales Arbitrales de defensa del consumidor relativo a sus asuntos de su competencia.

Art. 7: La Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor podrá delegar en la Defensoría las actividades vinculadas a la investigación, seguimiento y verificación de todo lo relacionado con presuntas infracciones a la ley 24.240 relativo a los asuntos de su competencia, de acuerdo a lo establecido en el capítulo XII de la mencionada ley.

1/10

# Proyecto de ley

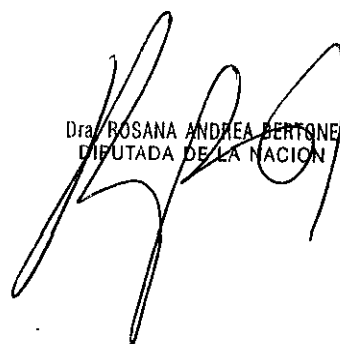
*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

Art. 8: La Defensoría estará facultada para atender y resolver las consultas, quejas y denuncias que interpongan los usuarios, juzgar y aplicar sanciones por las violaciones a los derechos del consumidor, sobre asuntos de su competencia.

Art. 9: Dentro del marco de investigación iniciado de oficio o a pedido del usuario presuntamente afectado, la Defensoría podrá: a) solicitar vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes, dictámenes, opiniones y todo otro dato de interés para la investigación a entidades públicas y privadas, financieras o no, en relación con la materia de su competencia; b) disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados y presuntos infractores; c) solicitar la comparecencia personal de los funcionarios presuntamente responsables del hecho que se investigue; d) ordenar la realización de estudios y toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación.

Art. 10: La presente ley rige en todo el territorio nacional. Las provincias y el gobierno autónomo de la ciudad de Buenos Aires, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

Art. 11: Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

  
Dra. ROSANA ANDREA BERTONE  
DIPUTADA DE LA NACION