

Defensa del Consumidor: ¿Deben los bancos disponer del Libro de quejas para los usuarios?

13/09/2020

La resolución 5 de 2019 establece que este tipo de entidades deben tener libro de quejas y exhibir mediante cartelera visible que el libro se encuentra a disposición para el caso de un/a cliente desee o necesite asentar un reclamo por presunto incumplimiento de la legislación que protege a los consumidores.

Si bien las sucursales bancarias tienen formularios electrónicos para consultas y reclamos, tener a disposición el libro de quejas es una obligación de cada entidad para que sus clientes (usuarios financieros) puedan hacer uso del mismo: asentar un reclamo por demora en la atención o el presunto incumplimiento en el deber de proveer información al usuario, entre otros reclamos posibles.

La legislación que aplica para esa obligación es la resolución 5 de la 2019 que emitió la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC), y que establece además la exigencia para los comercios y entidades de designar un/a encargado/a o responsable que dé tratamiento y solución a las quejas, reclamos y/o denuncias que existan en contra del comercio o sucursal bancaria.

¿Qué reclamos pueden observarse en un banco?

Del resultado de las inspecciones que lleva adelante la DDC y la estadística que se releva de los reclamos de usuarios, es posible advertir que el sistema bancario local genera quejas por:

- demoras frecuentes en la atención que superan los 30 minutos de espera.
- información deficiente sobre servicios y productos bancarios.
- inexistencia del Libro de quejas o de la cartelería que indique su disponibilidad.
- falta de respuesta a los reclamos registrados en Libro de quejas.

¿Debe actualizarse cada año este registro?

La misma resolución establece que “los Libros de quejas que hayan sido rubricados durante el año 2018 se verán exceptuados de ser rubricados nuevamente durante el año 2019 y su vencimiento operará una vez que se agoten sus fojas”. En este sentido, es importante señalar que tal excepción aplica al presente año.

En este contexto de pandemia, es fundamental que los gerentes de sucursales bancarias conozcan la legislación provincial y cumplan con la normativa que les exige disponer del Libro de quejas, junto con dar respuesta a los reclamos que allí asientan los usuarios.

Tener ese registro al día es de utilidad para evitar sanciones de la DDC, pero también para atender a las quejas de los clientes que por una u otra razón se vieron imposibilitados de contar con una atención satisfactoria.

Para consultar esa resolución, ingresar [aquí](#).

Más información podrá ser solicitada por estas vías:

inspeccion-consumidores@mendoza.gov.ar

www.mendoza.gov.ar/consultas/

<http://www.consumidores.mendoza.gov.ar/oficinas-municipales-libro-de-quejas/>

148 Mendoza (aplicación móvil)