PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Artículo 1°.- El Poder Ejecutivo debe, dentro del plazo de 30 días de notificada la presente, informar por escrito a través de los organismos competentes, sobre los siguientes puntos referidos a las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor contra entidades del sector financiero, desde el año 2023 hasta la actualidad:

a) nómina de razones sociales y nombres comerciales de las entidades financieras denunciadas;

b) detalle de los motivos de las denuncias ingresadas;

c) cantidad de denuncias vinculadas a la aplicación de tasas de interés o conceptos comerciales ilegales, abusivos o carentes de transparencia;

d) tiempo promedio de primera respuesta brindada a las personas denunciantes;

e) plazo promedio observado para la resolución definitiva de los conflictos;

f) motivos registrados para el cierre y archivo de las denuncias recibidas;

g) monto total de las multas efectivamente cobradas a las entidades del sector financiero por año;

h) plazo promedio observado para el cobro efectivo de las multas aplicadas;

i) descripción detallada del proceso administrativo de consolidación de multas;

j) listado de los organismos de la administración pública que intervienen en dicho proceso y el tiempo de demora promedio registrado en cada uno de ellos.

Artículo 2°.- Comuníquese, etc.

FUNDAMENTOS

Señora Presidenta:

El objeto del presente proyecto de resolución es obtener información clara, precisa y desagregada sobre el desempeño de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor frente a los reclamos dirigidos contra el sector financiero en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires desde el año 2023.

Nuestra visión económica y política concibe al Estado como un actor activo y democrático, cuya intervención es indispensable para corregir las profundas asimetrías estructurales que caracterizan a las relaciones de consumo contemporáneas. En el mercado financiero, estas asimetrías se profundizan de manera alarmante: los usuarios se enfrentan a estructuras corporativas altamente concentradas que poseen un poder técnico, jurídico e informativo infinitamente superior. Esta desigualdad coloca a los ciudadanos en una situación de extrema vulnerabilidad, convirtiendo el derecho a la información y al trato digno en enunciados abstractos si no media un control estatal eficiente.

Para fundar esta preocupación con evidencia empírica rigurosa, es necesario remitirse a los propios datos oficiales del organismo de aplicación. Según los últimos informes estadísticos de la Dirección General de Defensa al Consumidor de la Ciudad, durante el primer semestre del año 2024 se registró el ingreso de 8.463 denuncias totales, lo que representó un incremento del 20,7% en comparación con el mismo período del año 2023, donde se habían reportado 6.833 reclamos.

Dentro de este universo en constante crecimiento, las entidades bancarias y los servicios financieros se consolidan de manera sistemática en el segundo puesto del podio de los rubros más denunciados por los habitantes de la Ciudad, representando más del 13,6% del total de las quejas. Al analizar la apertura interna de este sector, las tarjetas de crédito concentran de forma estructural la mayor cantidad de reportes con un 56,3%, seguidas por las cajas de ahorro con un 20,7%. Los motivos principales que configuran estas denuncias consisten en el incumplimiento total o parcial del servicio contratado (24,7%), la imposición de gastos asociados y la falta de procesamiento de la baja de productos (19%), y la violación flagrante del deber de información (13,7%).

En la vida cotidiana de los consumidores porteños, estas estadísticas se traducen en abusos recurrentes: imposición de seguros financieros no solicitados a sectores hipervulnerables –como jubilados y pensionados–, débitos automáticos carentes de autorización, liquidación de tasas de interés que superan los topes legales y la falta de transparencia en el Costo Financiero Total (CFT).

A este escenario de desprotección comercial se suma la opacidad en la etapa sancionatoria del Estado. El proceso que va desde la verificación de la infracción en las audiencias de conciliación (reguladas por la Ley N° 757) hasta el cobro efectivo de las multas aplicadas parece sufrir dilaciones administrativas sistémicas. Existe el riesgo latente de que las demoras en la Procuración General de la Ciudad o en los organismos de recaudación consoliden una lógica donde a las entidades financieras les resulte económicamente más rentable pagar multas tardías o devaluar administrativamente las sanciones que ajustar sus conductas a la Ley N° 24.240. Esto configuraría un escenario de captura regulatoria pasiva por ineficacia en el *enforcement*.

Resulta imperioso conocer con precisión los tiempos de respuesta, los motivos de cierre de causas y el

circuito de cobro de las penalidades monetarias. Democratizar el acceso a estos datos estadísticos es una condición fundamental para el diseño de políticas públicas que protejan el bolsillo de las familias trabajadoras y garanticen la transparencia del mercado.

Por los motivos expuestos, solicito que acompañen el presente proyecto de resolución.

Firmado digitalmente por Leandro Jorge Santoro
Fecha:26/05/2026 16:31:24
Diputado Leandro Santoro
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires