

- En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los once días del mes de junio de 2020, a la hora 18 y 8, comienza la reunión virtual de la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, llevada a cabo bajo el formato de videoconferencia.

Sr. Presidente (Mestre).- Buenas tardes. Muchas gracias por su presencia. Muchas gracias a los diputados, a los invitados y a los trabajadores, tanto de la comisión como de la Cámara, que han hecho posible esta primera reunión, que es informativa.

En primer lugar, quiero felicitar a los miembros de la comisión y a sus autoridades ya que ha sido constituida por una resolución del presidente de la Cámara, Sergio Massa.

Me parece importante informarles que la intención de esta primera reunión era escuchar a la secretaria de Comercio Interior, Paula Español. Nos parecía un buen puntapié para que ella pudiera explayarse acerca de las políticas públicas a implementar o ejecutar en el futuro por parte del gobierno nacional, así como también de la ejecución del decreto 351 que fuera apoyado por la mayoría de la oposición.

Tengo la obligación de informarles que, lamentablemente, la secretaria de Comercio Interior no ha querido participar de esta reunión. Primero, cambió el día y la hora; luego, llamó su secretaria privada para decirme que como no había entendido las preguntas -con diez días de anticipación-, no iba a participar.

Por supuesto, le informé que no habíamos podido hacerlo con el tiempo que ella pedía porque recién a los cinco días nos confirmaron el día y la hora nueva, pero que le habíamos solicitado a aquellos diputados que desearan hacer preguntas por escrito, que lo hicieran. De hecho, le informé que ya había tres diputados que habían hecho preguntas por escrito. Sin embargo, ella tomó la decisión de no participar.

Por lo tanto, el paso siguiente es escuchar a las asociaciones de consumidores. En esta oportunidad hemos convocado solo a catorce de ellas, por una cuestión de tiempo, por supuesto, pero quiero que quede constancia y que tengan la tranquilidad de que es nuestra intención convocar a todas las que están registradas, que superan las treinta. Entonces, la semana que viene o la otra haremos otra reunión informativa para seguir escuchando a las asociaciones de consumidores.

La idea es escucharlas en relación con las temáticas que hacen a los usuarios y a los consumidores. Hay muchos temas para conversar y fijar una agenda en común, tales como el acceso al consumo, los servicios públicos, la transparencia en los mercados y el sobreendeudamiento. En fin, muchísimos temas sobre los que seguramente ya acordaremos cómo avanzar, pero nos parecía importante escuchar previamente a las asociaciones de consumidores. Así que, si les parece bien, vamos a avanzar de esta manera.

Tiene la palabra la vicepresidenta de la comisión, Liliana Schwindt.

Sra. Schwindt.- Buenas tardes a todos y todas.

En primer lugar, voy a hacer una aclaración respecto de Paula Español. Es verdad que la reunión se canceló. Yo hablé con ella. Es una persona de palabra, se comprometió en que iba a venir, por lo que va a venir.

Lo que pasa es que, obviamente, ella ya estuvo en otra reunión de comisión y tuvo las preguntas con el debido tiempo y forma. La Secretaría de Comercio Interior tiene muchos datos y necesitaba prepararlos. Hay datos estadísticos y cuestiones que tienen que prepararse con anticipación. Es por ello que en su trabajo y gestión diaria, 48 o 24 horas no es tiempo suficiente para preparar tan rápidamente una reunión con esta comisión, dada la importancia que tiene la temática.

También fueron cuestiones de organización, porque la reunión recién se confirmó el viernes. Todo es entendible.

Yo planteo que la secretaria de Comercio Interior va a venir a una reunión de comisión; los diputados pueden estar tranquilos en ese sentido. Ella es una persona de palabra y lo va a hacer pero, obviamente, contando con las preguntas en tiempo y forma, con la debida anticipación.

Quiero saludarlos a todos. Es una alegría hoy poder iniciar nuestras reuniones con las asociaciones y escucharlas.

Nos conocemos prácticamente todos ya que me ha tocado presidir la comisión en otro momento. Tengo mucho afecto por esta comisión y por la temática; por militar en las temáticas del acceso al consumo, de la competencia, de los usuarios y de sus dificultades.

Todo este tiempo los he visto trabajando en los medios y en las redes, permanentemente comunicándose y defendiendo, como tiene que ser, a los consumidores, las consumidoras y las temáticas de los usuarios.

Particularmente, he presentado proyectos que tienen que ver con el acceso a servicios básicos -como telefonía e internet- y con temáticas que hemos tocado en otras oportunidades y en las que hemos trabajado con algunas asociaciones para poder concretarlas, pero no hemos podido. Están estos proyectos para discutir.

Sé que muchos están con el tema del sobreendeudamiento. También he presentado proyectos relacionados con las tarjetas de crédito, sobre todo las no bancarizadas que no entraron en las refinanciaciones.

Asimismo, desde mi bloque se han presentado muchos otros proyectos relacionados con las temáticas que nos interesan.

Como ya dijo el presidente y he conversado particularmente con él, en la reunión de hoy los escucharemos a ustedes, que son quienes están al frente de los reclamos y tienen un testeo permanente de lo que está sucediendo, de lo que pasa y de cuáles son las dificultades. La verdad es que no hay mejor forma de iniciar nuestra gestión en esta comisión que escuchándolos.

Quedamos a su disposición.

Sr. Presidente (Mestre).- Previo a dar la palabra a los representantes de la primera asociación, que es la Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina -ADECUA-, presidida por Sandra González, quiero hacer una aclaración en relación con la invitación que hicimos a la secretaria de Comercio Interior, Paula Español.

Los diputados no tenemos ninguna obligación de hacer las preguntas por escrito, y menos con diez días de anticipación. La idea no era que ella venga a responder un cuestionario, sino escucharla y saber cuáles políticas públicas están implementando y van a implementar. En buena hora que haya asumido el compromiso de venir a la comisión, como dijo la vicepresidenta. Por supuesto que va a ser un gusto recibirla.

Tiene la palabra Sandra González.

Sra. Schwindt.- Permítame un minuto, señor presidente.

Es verdad lo que usted dice, pero en todas estas reuniones por videoconferencia la modalidad siempre consistió en hacer las preguntas con anticipación. Como la secretaria de Comercio Interior participó de otra reunión en la que se le entregaron las preguntas con antelación, a lo mejor por eso pretendió esto. Me parece que es algo razonable que podemos hacer tranquilamente.

Sr. Presidente (Mestre).- Está claro, vicepresidenta. Tan razonable es que, como expliqué, había tres diputados que habían hecho preguntas. No puedo obligar a los diputados -y usted tampoco como vicepresidenta- a que hagan las preguntas por escrito.

Se supone que, si ella quiere participar, hace su exposición, y si los diputados desean hacer alguna consideración o pregunta, lo pueden hacer.

Tiene la palabra Sandra González.

Sra. González.- En primer lugar, gracias por la invitación.

Lamento esta discusión o intercambio que se dio sobre lo que pasó con Paula Español.

Veo muchísimas asociaciones en esta reunión y realmente creo que todos tenemos temas para tratar.

Particularmente, creo que con la situación de los consumidores y usuarios en este momento -parecerá una frase hecha-, se están convirtiendo en consumidos y usados. Lamentablemente, la situación es bastante complicada y lo digo porque si tengo que enumerar todos los temas a tratar, realmente podemos estar hasta mañana. Hoy los consumidores y usuarios no tienen dónde reclamar, no tienen quién los atiende, es todo virtual. Nadie les lleva el apunte en ningún lado. Hay cosas que han cambiado y esta pandemia nos llevó a modificar hábitos de consumo. Tuvimos que empezar a comprar -quienes pueden hacerlo- por internet, y nos encontramos que uno compra un vaso y le traen un ladrillo; compra un mueble y se lo traen por la mitad, no tiene a quién reclamar y no puede arrepentirse.

En el tema de servicios públicos estamos permanentemente con las reuniones de todas las asociaciones, con el estimativo de

cómo se va a hacer la factura, cómo se va a hacer la cuenta. A la gente le están cortando los servicios porque está muy endeudada.

En relación con las tarjetas de crédito Liliana Schwindt decía que la gente está siendo víctima de un robo con las bancarizadas, y las no bancarizadas están cobrando un 150 por ciento de interés. Son los sectores que más necesitan de este tipo de tarjeta.

Por eso, digo que hay infinidad de temas y creo que de una vez por todas debemos empezar a cumplir las leyes y trabajar para que a la gente no le sigan robando y estafando, porque lo de los bancos no tiene nombre. Ya no mandan los resúmenes ni por correo electrónico, y contestan al consumidor que no tienen obligación de hacerlo. Recién ahora el Banco Central empezó a darse cuenta de que las *fintech* están cobrando muy altas tasas de interés.

Honestamente, creo que tenemos mucho para trabajar. Acá se necesita una decisión política de todos los sectores, en algún momento tendrán que darse cuenta de que la gente no puede más; no puede seguir pagando ni endeudándose. No es posible que las leyes que tenemos no se cumplan. En este país la autoridad de aplicación debe hacer cumplir las leyes; no es tan difícil.

Por otro lado, no quiero dejar de hacer mención que las asociaciones de consumidores trabajamos con todas las herramientas que tenemos hoy a nuestro alcance, de la mejor manera posible y con poco personal. No es que tengamos una infraestructura para trabajar y solucionar todos los temas, pero puedo garantizarles que hay días en que revisamos los correos electrónicos y tenemos cualquier cantidad de reclamos de gente que necesita hacer trámites y que le den una mano, y realmente no tenemos ningún apoyo. Además, tenemos que estar peleando los presupuestos del año pasado que no se han ejecutado. Este año, aparente y felizmente, nos dicen que tampoco habrá presupuesto para las asociaciones de consumidores.

Sería bueno releer la ley de Defensa del Consumidor. Voy a participar en todas las reuniones a las que se me invite, y lo agradezco. Ahora bien, creo que nos tenemos que centrar en ver realmente qué es lo que está pasando a nivel general y tocar temas puntuales para ver cómo empezamos a solucionar estas cosas. Hay gente que está padeciendo situaciones dramáticas, lo mismo que ocurre respecto de la salud, y en todos los temas.

Hoy es muy tedioso hacer un reclamo en este país. No puedo entender por qué no pueden hacerse las cosas más fáciles y concretas para la gente; lo digo con total franqueza.

No quiero explayarme más. Después si tengo que acotar algo, lo haré. Me gustaría que todos hablen y que marquen los temas que hay, que realmente son muchísimos.

Sr. Presidente (Mestre).- Como contamos con representantes de catorce asociaciones que han sido invitadas, les pedimos que traten de no excederse de los siete minutos estipulados, para que todos puedan hablar y los diputados puedan hacer consideraciones o preguntas.

Tiene la palabra la presidenta de la Acción del Consumidor, ADELCO, Claudia Collado.

Sra. Collado.- Estaba escuchando atentamente a Sandra González y suscribo la postura de ADECUA y todo lo que dijo.

Me gustaría abordar algunos temas puntuales. Primero, quiero destacar que hay un proyecto que propicia la modificación de la ley de Defensa del Consumidor, 24.240. Es una iniciativa que desconocemos, o que por lo menos lo hemos conocido extraoficialmente. No se consultó para su construcción y su elaboración a ninguna de las organizaciones de consumidores. Desde la óptica de ADELCO, esa es una construcción absolutamente equivocada, porque creemos que la academia no puede desplazar a la experiencia. La academia es necesaria, pero la experiencia que tienen las organizaciones de consumidores es fundamental. De hecho, en este país existe la ley 24.240 porque desde ADELCO hicimos lo posible para ello. En ese momento los académicos colaboraron, obviamente, como tiene que ser. Entonces, lo primero que deberíamos hacer es revisar ese proyecto y que nos den participación a las organizaciones.

En segundo lugar, hay una carencia en relación con el fortalecimiento institucional. Me refiero a lo que el Estado tiene que darnos como ayuda económica, porque la ley nos prohíbe recibir subvenciones, aportes de empresas o de la política partidaria o como se llamen. Somos las únicas organizaciones de la sociedad civil que tienen esta limitación. Cuando el Estado nos llama para trabajar, de alguna manera tiene que apoyar nuestra tarea, porque la ley así lo indica, y eso no está sucediendo.

El último aporte institucional que recibimos fue en 2017, y estamos en 2020. ¿Cómo hacemos para salvar los gastos básicos y de alquiler? Nosotros lo veníamos salvando con aportes de financiamiento internacional, porque no teníamos aporte de aquí más que alguno que otro muy pequeño que dan las comisiones de usuarios de los servicios públicos. Ese financiamiento internacional con el tema de la pandemia obviamente se cortó. Entonces, la pregunta que nos hacemos es cómo seguimos. El Estado por un lado nos dice que va a abrir comisiones de trabajo y, por otro, que no habrá financiamiento para nosotros. Es un tema crítico para las organizaciones, y no solamente ADELCO sino todas. No quiero arrogarme la palabra de todas, pero creo que es un punto fundamental.

No sé si es hora de patear el tablero, decir que reformemos la ley y sacar ese artículo que nos impide recibir ayuda de algún lado. Porque si no, ¿cómo vamos a subsistir? Nos dicen que somos absolutamente necesarias, cosa que descarto, porque lo somos; somos una ONG fundamental de aporte desde la sociedad civil.

Por otro lado, quiero referirme a lo siguiente: hay muchísimos trabajos en los que podemos ocuparnos, y ojalá podamos hacerlo, pero creo que nosotros estamos embarcados hoy -tanto Liliana Schwindt como Diego Mestre conocen el proyecto- en una ley que, de alguna manera, brinde una herramienta a esa clase media y media-baja que no puede acceder a todos los paliativos que el gobierno ha otorgado. Hoy son familias compuestas por personas consumidoras que no pueden pagar ni la cuota del colegio, ni la medicina prepaga, y a las que les cuesta ir al supermercado. En fin, no hace falta que les cuente que los consumidores en la Argentina están absolutamente

endeudados. Cualquier pyme o empresa, por más pequeña que sea, tiene una herramienta, por ejemplo, la convocatoria de acreedores o la quiebra. Los consumidores no tenemos nada. Si bien esto ya lo veníamos arrastrando, el endeudamiento viene desde hace más de diez años y la pandemia hizo que esto explotara.

Pido a todos los diputados que están participando de esta reunión que nos acompañen para construir esta herramienta jurídica a fin de encontrar alguna solución.

Me detengo aquí; hay muchos temas en los cuales creo que deberíamos trabajar, pero lo urgente hoy es el endeudamiento de los consumidores. Muchas gracias.

Sr. Presidente (Mestre).- Tiene la palabra el presidente de la asociación Proconsumer, Protección Consumidores del Mercado Común del Sur, doctor Ricardo Nasio.

Sr. Cotado.- Señor presidente: debo señalar que el nombre que usted menciona, no está presente en la lista de participantes de la reunión.

Sr. Presidente (Mestre).- Entonces, tiene la palabra el presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina, ACUDA, Ricardo Espinosa.

Sr. Espinosa.- Señor presidente: buenas tardes. Gracias, por la presentación. Siguiendo un poco lo que decían las colegas, tanto Claudia Collado como Sandra González, las asociaciones de consumidores no escapan a la realidad. Hago hincapié nuevamente en la falta de subsidios del Estado. Además, no solamente no nos dan los aportes que corresponden, sino que también nos exigen realizar una encuesta todos los años. No veo que esté mal, es más, me parece perfecto porque uno demuestra así su trabajo anual, pero hay que pagar al escribano, a los abogados y al contador. Esos son todos gastos que se suman al alquiler, los servicios y los gastos lógicos que tiene cualquier asociación que abre sus puertas.

Por lo tanto, el contexto es bastante crítico; hacemos malabares. Creo que todos estamos en lo mismo, no escapa ninguno a esta situación. Respecto del fortalecimiento, pedimos por favor a los diputados que intercedan ante las autoridades para encaminar el tema. Resalto que hasta ahora -junio- solo el ENRE ha dado el primer paso para pagar tres meses de este año. El resto de los organismos no ha dado señal de pago del subsidio.

Ahora quiero referirme a la situación actual y a lo que va a dejar todo esto. Obviamente, la pandemia generará un sinfín de problemas en la gente. A mí me preocupan mucho aquellos comercios que no han podido abrir durante estos meses. ¿Cuáles serán los precios al servicio de los consumidores cuando abran? Ahí será importante la participación de la Secretaría de Comercio. Hubiese sido bueno que participara aquí la secretaria, para preguntarle cómo se encarará el tema de los precios una vez que se abra todo, porque esto en algún momento va a ocurrir. Por lo tanto, a nosotros nos preocupa eso, más allá de que hoy haya aumentos entre el 5 y el 7

por ciento que golpean muy fuerte, ya que muchas personas no pueden trabajar ni tienen ingresos. Cuando uno tiene que salir a comprar, al momento de elegir opta primero por la comida antes de cualquier otra cosa; pero la comida hoy está sufriendo aumentos.

Hemos tenido casos raros. Antes el fiado era algo común en el almacén de barrio, y hoy está de vuelta, pero con intereses. Algunos almaceneros dan fiado, pero avisan al consumidor que cuando lo pague tendrá intereses aplicados, y es lógico que sea así. Obviamente, todo esto es en negro, en absoluta ilegalidad, pero es lo que está pasando y no puedo dejar de decirlo.

Me sumo a todos los temas que mencionaron las organizaciones productoras. Me parece bárbaro trabajar en conjunto y *aggiornar* las leyes, porque son de muchísimos años. Hay un proyecto suyo, señor presidente -si mal no recuerdo-, referido al tema de las impugnaciones de las tarjetas de crédito.

Sr. Presidente (Mestre).- Así es.

Sr. Espinosa.- Cabe señalar que la ley es de 1998. Para impugnar -si vamos a lo legal-, solamente debe presentarse una nota vía postal. Más allá de que el banco quizás hoy decida que el consumidor vaya y se siente en una mesa frente a un oficial de cuentas para realizar la impugnación, en lo legal hoy es vía postal el método para impugnar un cargo. Su proyecto me parece bárbaro porque incorpora la parte presencial, vía correo electrónico y por teléfono. Más allá de que los proveedores ofrezcan de *motus proprio* estas alternativas, creo que hay que dejarlo plasmado en las leyes.

No quiero explayarme más, porque seguramente todos diremos más o menos lo mismo. Muchas gracias por la invitación, señor presidente. Es todo por ahora.

Sr. Presidente (Mestre).- Tiene la palabra el director de la Unión de Usuarios y Consumidores, Claudio Boada.

Sr. Boada.- Señor presidente: muchas gracias por la invitación. Es un gusto ver de nuevo a la diputada Liliana Schwindt, a quien conocí cuando fue presidenta de la comisión.

Quisiera girar alrededor de un tema, que es la participación de las asociaciones de usuarios y consumidores en los entes reguladores, que está prevista en la Constitución y también en la ley. Nosotros vemos esta participación como una acción de mejoramiento de las políticas públicas.

En este sentido, retomo algo que dijo Claudia Collado hace un rato en relación con una iniciativa que hasta el año pasado estuvo dando vueltas. Se trata de un proyecto sobre modificación de la ley de defensa del consumidor, para el cual no hubo consulta ni ningún intercambio con las asociaciones. Eso yo lo contrapondría con otra reforma de 2008 a la mencionada ley, que se plasmó a través de reuniones con diversas asociaciones de consumidores y con Cofedec, con lo que se llegó a un proyecto común que finalmente se presentó.

En cuanto a la participación en los entes reguladores -tanto en el Enargas como en el ENRE-, a partir de las intervenciones

dispuestas por el Poder Ejecutivo vimos una mayor apertura, no solo de las asociaciones de consumidores, sino también de otros ámbitos de la sociedad civil, con las que se han conformado comisiones y con las cuales existe un contacto permanente. La Comisión de Usuarios está formada desde el año 2003, y ahora se ha buscado revalorizar ese contacto.

Lo mismo ha pasado en el ENRE, donde hemos notado una dinámica y un deseo por parte de los interventores de conocer nuestro desempeño, lo cual es realmente loable. Nosotros, más allá de que desde nuestra asociación coincidimos y apoyamos las políticas públicas que se están llevando adelante -por ejemplo, la referida a precios desde la Secretaría de Comercio-, no vemos que exista la misma posibilidad de una participación más activa.

Nosotros la requerimos, y por supuesto estamos constituidos justamente para participar en el diseño y colaborar con el Estado en el mejoramiento de las políticas públicas.

Es muy interesante este ámbito de participación en el Poder Legislativo al que nos invitan y en el que nos permiten expresar nuestra opinión. Muchos de nosotros aspiramos a que no sea simplemente una primera intención, sino a que haya una continuidad de trabajo, de intercambio de saberes y de experiencias. Sobre todo, como creo que también decía Claudia Collado en su momento, no necesitamos hacer leyes de laboratorio sino tomar las experiencias de las organizaciones que estamos en el territorio.

Como no tenemos mucho tiempo, y además sería innecesario e interminable enunciar un listado de temas, simplemente voy a mencionar algunos puntos que consideramos importantes. Creo que armar una agenda con todos los temas es casi terrible, pero nosotros pensamos el derecho de los usuarios y consumidores desde la visión de los derechos humanos.

De manera que, en cuanto al acceso al consumo, no pensamos solamente en este cuando hay alguien dentro de una relación de consumo, sino que lo hacemos teniendo en cuenta los servicios públicos y buscando una regulación del consumo para aquellos sectores más despojados. Esto constituye un desafío y debe ser un llamado a un trabajo de todos los días.

En este sentido, específicamente voy a nombrar un par de temas que esta cuestión del Coronavirus y la pandemia han destapado y puesto en agenda, y que me parece debemos aprovechar para regular.

Pensando en la explosión de todo lo virtual -como las comunicaciones y las reuniones virtuales-, es evidente que necesitamos una regulación más profunda del comercio electrónico, que apunte a una mayor protección del consumidor en cuanto a las particularidades de este tipo de comercio.

Necesitamos la regulación de las mesas de entradas virtuales, para que a los usuarios y consumidores nos quede constancia y seguridad de los trámites que realizamos. Es decir, que no se trate simplemente de ingresar a una página y que no se nos dé ningún tipo de respuesta documental sobre lo que pasó en la mesa de entradas. Necesitamos regular toda esta sociedad digital.

En cuanto a los requisitos, por ejemplo, los bancos piden no enviar los extractos bancarios en papel con el argumento, además

de ahorrar mucho dinero, del cuidado del papel y demás. Eso me parece perfecto. Ahora bien, ¿qué regulación hay sobre cómo los bancos tienen que conservar los extractos? Ellos mandan un *link*, mediante el cual uno accede a esa información. Sin embargo, cuando a los dos días uno quiere volver a consultar, le aparece una leyenda explicando que el *link* ya fue borrado. Es decir, uno no puede descargar el archivo PDF del extracto, y entonces estamos dependiendo siempre de la voluntad del banco para mostrarnos esa información. Estos ejemplos se refieren a casos concretos. Por lo tanto, reitero, necesitamos regular esta sociedad digital.

Por último, quisiera mencionar algo que ha aparecido en países que han salido de la cuarentena y que se vincula con la venta de productos y servicios *free* COVID-19; es decir, como si nosotros post ASPO pusiéramos a la venta productos y servicios "libres de COVID-19".

En estos países, se venden productos y servicios diciendo que en ese ambiente -por ejemplo en turismo, salones o shoppings-, se toman ciertas medidas -que nadie sabe cuáles son-, asegurando que están libres del virus, lo cual hace que la misma gente se eche atrás en los resguardos necesarios para cuidar la salud.

Entonces, estas son nuevas cosas que tenemos que regular, al igual que el uso de los sanitizantes y de los arcos de protección que uno encuentra al ingresar, por ejemplo, a un supermercado o a un banco. La ANMAT se pronunció al respecto y está en contra de esas sustancias porque son para uso en productos y no en personas, y porque no hay ningún desarrollo científico que avale que eso no nos perjudica.

Por lo tanto -y cierro con esto-, noto que también hay especulación en ciertos sectores empresariales al vender la fantasía de que estamos libres del Coronavirus para colocar su producto, y esto también es algo que tiene que estar regulado y prohibido.

Les agradezco la posibilidad que me han dado de participar en esta reunión. Es un gusto para mí.

Sr. Presidente (Mestre).- Muchas gracias, Claudio Boada, por tu intervención, por haber respetado los siete minutos asignados para hacer uso de la palabra y por tus aportes.

Tiene la palabra el doctor Héctor Polino, apoderado de la Asociación Consumidores Libres Cooperativa Limitada de Provisión de Servicios de Acción Comunitaria.

Sr. Polino.- Señor presidente: muchas gracias por la invitación. No voy a repetir los argumentos expuestos por Sandra González, Claudia Collado, Ricardo Espinosa y Claudio Boada, los que comparto, por supuesto. Por lo tanto, voy a dedicar los pocos minutos de que dispongo para referirme a algunas cuestiones vinculadas al ámbito estrictamente legislativo.

Durante doce años fui diputado nacional y tuve el privilegio de integrar la Comisión de Defensa del Consumidor de la Cámara de Diputados, de modo que conozco el trabajo que tiene esta comisión. Hoy y desde hace varios años los argentinos tenemos un problema que es la inflación. La Argentina consolidó el tercer lugar

en el mundo, solamente superada por dos países por los permanentes y constantes aumentos de precio. En plena cuarentena están congeladas las tarifas de servicios públicos, es decir, agua potable, energía eléctrica, gas natural y el precio de los combustibles y los peajes. Además, los salarios de los trabajadores no han aumentado, sino que en muchos casos han bajado. La carga impositiva sigue siendo exactamente la misma. Sin embargo, los alimentos continúan aumentando todos los días. Eso hace que se pierda cada vez más el poder adquisitivo.

Uno de los problemas fundamentales es que en la Argentina no sabemos en qué eslabón de la cadena se produce esa distorsión de los precios. Si se aplicara la ley denominada Observatorio de Precios que aprobó el Congreso Nacional en el año 2014 -y que salvo muy pocos meses estuvo vigente- hoy podríamos saber en qué eslabón de la cadena se produce la distorsión de precios de modo tal que el gobierno pudiera actuar rápidamente sobre ese eslabón y restablecer la normalidad. Sin embargo, la ley no se aplica. Entonces, le echamos la culpa al último eslabón de la cadena cuando en general los problemas surgen en los eslabones anteriores y, sobre todo, en los grandes grupos económicos que son los formadores y deformadores de precios.

Nosotros pedimos que se haga cumplir la ley denominada Observatorio de Precios. El Congreso de la Nación aprobó en el mes de mayo del año 2018 la ley de Defensa de la Competencia que crea un Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia que sería muy útil en las circunstancias actuales. Pasó todo el 2018, el 2019 y ahora estamos en el mes de junio de 2020 sin que el tribunal haya sido constituido. Eso nos coloca frente a situaciones muy complicadas.

Yendo estrictamente a lo legislativo quiero manifestar lo siguiente. En oportunidad de haber ocupado una banca en este Congreso he luchado para que se declare a la telefonía móvil como un servicio público. Es decir, que las empresas no puedan aumentar las tarifas cuando se les ocurra. La telefonía fija era un servicio público y sigue siéndolo. Pero resulta que a través de un decreto del 20 de diciembre del año 2015 se le quitó a la tarifa el carácter de servicio público. Entonces, la tarifa puede ser modificada cuando se le ocurre a las empresas, sin la obligación de tener que pedir autorización a la secretaría y convocar previamente a una audiencia pública. Si bien las audiencias públicas no son vinculantes representan un mecanismo de participación ciudadana muy importante que tenemos que preservar. De modo que el Congreso tendría que actuar en esta materia.

En alguna oportunidad en la Cámara de Diputados logramos, a último momento, que el gas licuado de petróleo -gas en garrafa- sea un servicio público. Lamentablemente, cuando el tema se debatió en el Senado, se modificó ese aspecto de la ley. El gas licuado de petróleo generalmente lo utilizan los usuarios que viven en los barrios y ciudades más pobres del interior del país, e incluso de la provincia de Buenos Aires, y es un insumo que está desregulado. Entonces, se aplica el valor que se le ocurre a los formadores de precios. De modo que el Congreso tendría que volver sobre este tema

y declarar servicio público al gas licuado de petróleo, comúnmente conocido como gas en garrafa.

Finalmente, quiero señalar que existe una ley de tarjetas de crédito que está en funciones. Fui coautor del proyecto de ley sobre tarjetas de crédito. En muchos casos esa ley no se cumple. Incluso hay carteles en los comercios que señalan que si uno va y paga al contado, tiene un precio, y si lo hace con la tarjeta de crédito paga el ciento por ciento del precio contado y le efectúan un recargo violando expresamente la letra y el espíritu de la ley. Sin embargo, no pasa nada con los comercios que violan esta normativa permanentemente, incluso con carteles colocados en los negocios. Es decir, consideran pago al contado al efectivo. Si uno paga con una tarjeta de crédito y abona el ciento por ciento de la compra con la tarjeta es similar al pago en efectivo. Eso es pago al contado. Sin embargo, le cobran una tasa de interés y no pasa absolutamente nada.

Uno de los problemas fundamentales que tiene la Argentina es el incumplimiento de las leyes que están vigentes. Yo sé lo que cuesta a veces sancionar una ley. En muchas oportunidades se tardan años entre que se presenta el proyecto, se discute en las comisiones, va a la otra Cámara donde también es debatido, se le hacen modificaciones de la cámara de origen. A veces se tarda años hasta que finalmente, se sanciona la ley y el Poder Ejecutivo la promulga y luego dicta el decreto reglamentario. Después la ley no se cumple y no pasa nada. Ese es uno de los problemas fundamentales de la Argentina de hoy.

El Parlamento aprobó la denominada Ley de Góndolas que a mi juicio es muy importante para facilitar la competencia y de esa manera impedir que los grandes grupos económicos remarquen los precios abusivamente. Respecto de dicha ley, en el mes de junio vence el plazo para dictar el decreto reglamentario. Espero que se dicte dicho decreto reglamentario y la ley de góndolas se ponga en funcionamiento. De esa manera tendríamos un instrumento legal muy importante para frenar estas remarcaciones abusivas que se llevan a cabo constantemente. Por ejemplo, en un relevamiento de precios de Consumidores Libres -que lo viene haciendo desde hace 25 años y cada 15 días- llevado a cabo en el mes de mayo, se comprobó que ocho productos de almacén, cinco productos de frutas y verduras y cuatro de carne vacuna tuvieron un aumento del 5,42 por ciento, cuando - como señalé al comienzo- están congelados todos los elementos fundamentales. ¿Cuál es la razón para que se produzcan estos fenomenales aumentos de precios en esta circunstancia tan especial que vive el país? Claramente, son razones especulativas. Por lo tanto, no se aplican las leyes para determinar en qué eslabón de la cadena se está llevando a cabo esa especulación y se aplique la sanción correspondiente.

De modo tal que con esto finalizo porque no quiero incumplir con el tiempo establecido.

Espero que este tipo de reuniones se lleven a cabo con la frecuencia posible por parte de la comisión, porque todo esto enriquecerá luego la norma jurídica que va a terminar aprobando el cuerpo legislativo.

Sr. Presidente (Mestre).- Tiene la palabra el doctor Exequiel Vergara de Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino (ADCOIN). Les recuerdo que el tiempo para hacer uso de la palabra es de siete minutos.

Sr. Vergara.- Señor presidente: básicamente ADCOIN está trabajando en el tema de los alquileres.

Me sumo a todo lo que manifestaron quienes hablaron antes en relación con las necesidades que tienen las asociaciones de consumidores para poder cumplir con los objetivos estatutarios y constitucionales.

En ese aspecto, coincido también con que hubo muchísimas exigencias por parte de la autoridad de aplicación y realmente hay pocos recursos a disposición.

ADCOIN es una organización nueva y claramente, con la llegada de la pandemia, todo lo que hace a mantenimiento del local y demás situaciones se ha agravado. Además, esta organización no recibe ningún tipo de ayuda de parte del Estado. Por lo tanto, me parece un punto muy importante para que se trabaje, como ya dijeron quienes hablaron anteriormente.

En cuanto a los alquileres, desde ya consideramos que el inquilino es un consumidor que, lamentablemente, no ha tomado todo el protagonismo que requiere, por lo menos en el ámbito del derecho del consumo.

En este momento el proyecto de ley de alquileres está en discusión en el Senado y lamentablemente no creo que se consideren las cuestiones que aportó la asociación ADCOIN en cuanto a la consideración del inquilino como un consumidor y cuáles son los casos en los que debe considerarse como tal.

Esas consideraciones fueron aprobadas en uno de los últimos congresos doctrinarios sobre la materia, en el Congreso de Derechos del Consumidor, realizado en Santa Fe. Allí, se especificó cuáles serían las situaciones en las que el inquilino tiene la calidad de consumidor.

Sin bien en este momento el proyecto de ley está en la Cámara de Senadores, esta cuestión es algo que también debería considerarse. Me parece importante el aporte de esta asociación que trabaja esa problemática todo el tiempo.

Vinculado a eso, hubo muchísimas situaciones con relación a las mudanzas y la verdad es que fue bastante desorganizada la cuestión hasta que, en Córdoba, finalmente, se aprobó la forma en la que los inquilinos se podían mudar. Pero hasta tanto se aprobó esa normativa, hubo situaciones muy complicadas.

Otra cuestión que no soluciona el decreto ley relativo al congelamiento de alquileres y los desalojos, es la referida a qué va a pasar con todos los alquileres de actividades que fueron excluidas de la posibilidad de ejercer su trabajo. Es decir, oficinas comerciales que no tengan que ver con alimentos, oficinas de profesionales, locales comerciales y cualquier tipo de trabajo que no sean de los que estaban habilitados por la ley.

En ese sentido, el artículo 1.203 del Código Civil establece expresamente la posibilidad del inquilino de no abonar el alquiler, pero sería bueno que haya algún tipo de ley que

concretamente regule la situación para evitar los conflictos, porque en definitiva la mayoría de los propietarios, constructoras y demás, están cobrando el alquiler sin ningún tipo de contemplación, o se están dando otras situaciones regidas por el decreto, que consideramos que es transitorio.

Relativo también a la cuestión de los inquilinos -uno de los proyectos que vi en la nómina me parece muy interesante- es la posibilidad de la suspensión de los servicios por lo menos por un mes -creo que lo dice uno de los proyectos-, pero sería importante que Argentina avance un poco más en relación con la posibilidad de suspender servicios domiciliarios por el tiempo que no se usen.

Me parece que es un tema en el que no hay una regulación concreta y en el que se debería avanzar.

También vinculado a la pandemia hemos observado algunas cuestiones relativas al cobro de kits de higienización. Por ejemplo, en clínicas de dentistas, oftalmología y demás servicios médicos.

En ese sentido, en Córdoba no hemos visto una regulación clara y debería tomar cartas en el asunto la autoridad de aplicación o sancionarse una ley para que haya mayor claridad y transparencia en relación a esta problemática. Es decir, quién debe afrontar esos costos, etcétera.

Igualmente, en cuanto al rubro aeronáutico, la cuestión del reintegro de los vuelos, los pasajes, etcétera, vi varios proyectos que relacionaban el tema, pero hasta el momento todavía no está claro qué va a pasar con muchísima gente que compró vuelos y lo único que le ofrecen es algún tipo de voucher o compensación, pero no les ofrecen la devolución del dinero.

Otra cuestión importante en este contexto de la pandemia, que ha explotado y ha sido de mucha gravedad -específicamente se ha dado con el Banco de Córdoba, que es uno de los más grandes-, es la cuestión de las estafas y el robo de datos. Hay muchísima gente a la que se le han otorgado créditos que nunca pidió. Con lo cual es una situación que amerita mayor discusión.

El Banco de Córdoba, por ejemplo, ni siquiera responde las cartas documento y estamos hablando de envíos de carta documento. Igualmente pasa con otro tipo de empresas.

En relación con los servicios públicos, durante prácticamente un mes estuvo paralizado el transporte urbano de pasajeros, con lo cual, además de la situación problemática de la pandemia, la mayoría de los usuarios de Córdoba que podían trabajar, porque los habilitaba el decreto, ni siquiera podían tomar un colectivo público para desplazarse.

Vi que en la nómina se trata el tema de cuáles servicios deberían considerarse esenciales, pero hasta el momento, no se ha avanzado en la materia.

El punto fundamental que me gustaría destacar y en el que hemos trabajado también con la organización Usuarios y Consumidores Unidos -ha salido en varias reuniones pero no se termina avanzando-, tiene que ver con la posibilidad de comunicar a las empresas las cuestiones relativas al derecho del consumidor a través de un correo electrónico o a una dirección electrónica.

En ese sentido, ADCOIN, logró en su momento introducir que las cuestiones entre inquilinos y locadores puedan realizarse a través de un domicilio electrónico, o sea un mail.

En materia de consumo, específicamente, nos parece increíble que un consumidor, por un problema pequeño o por una cuestión o situación que debería arreglarse fácilmente, no tenga la posibilidad de comunicarse de manera fehaciente, por escrito y que deje alguna constancia con la empresa. Los mails que suelen mandar las empresas son mails que dicen: "no responder" o "no responde aquí". Es decir, yo me comunico, pero usted no se puede comunicar. Esto es una gran falencia, ya sea para la posibilidad de citar a una empresa a una audiencia, para comunicar un incumplimiento o por cualquier motivo.

Es insólito que en el siglo XXI -más con esta pandemia que hemos tenido- todavía no exista la obligatoriedad por parte de las empresas de poner a disposición un correo electrónico para todas las notificaciones y demás situaciones que son inherentes al contrato.

Para respetar los tiempos no voy a extenderme más. Muchísimas gracias nuevamente por la invitación.

Sr. Presidente (Mestre).- Tiene la palabra la Asociación de Defensa del Asegurado, Consumidores y Usuarios (ADACU).

Sra. Ramos.- Señor presidente: buenas tardes. Soy la secretaria de ADACU. Gracias por la invitación.

Para no extenderme y volver a repetir lo que han dicho las personas que me han precedido, quiero manifestar que concuerdo con todos ellos.

Creo que es importante el acompañamiento a las asociaciones de consumidores, más en estos momentos tan difíciles para todos.

Nosotros, particularmente, tenemos muchos reclamos con respecto a lo que son los seguros de vida, los seguros del automotor, etcétera.

Lo que estamos notando aquí es una gran falta de información respecto de las compañías para con sus usuarios y consumidores.

Regularmente, todas las consultas que estamos recibiendo tiene base en el desconocimiento que tiene el asegurado de qué tipo de seguro adquirió. A veces, son seguros que ya tienen un plazo importante en la vida del asegurado, pero así y todo no tiene ni idea de cuál es el riesgo que está cubierto.

Por ejemplo, en el caso de los automotores, el problema más recurrente que estamos relevando en estos tiempos es la falta de cumplimiento de plazos. Para ser más específica, en el caso de los siniestros que ya han sido liquidados y que están en la última etapa, es decir que solamente faltarían los pagos, hay compañías que desde que empezó la pandemia todavía tienen trabados esos pagos. Y eso la verdad que es una falta de respeto para el asegurado que, mes a mes, está abonando su seguro y sus primas sin ningún tipo de retraso.

Hoy en día, con todas las herramientas electrónicas que existen para poder hacerse del pago, es imposible que la respuesta de la compañía sea que tiene que librar un cheque, porque por la pandemia las personas se ven imposibilitadas de concurrir a un banco, con lo cual no pueden retirar el dinero. Por lo tanto, nos parece que habría que hacer un seguimiento de esas cuestiones e intentar que las compañías cumplan con lo que se han comprometido, que es el pago en tiempo y forma.

Lo mismo sucede con los seguros de vida, aunque en este caso el incumplimiento es todavía más importante. Digo esto porque a veces el asegurado no tiene la información suficiente como para ejercer uno de los derechos que tiene, que es el de poder designar a un beneficiario. O sea que nos encontramos con personas que no saben que pueden designar a un beneficiario, y así, en el caso de que lamentablemente fallezcan o sufran una invalidez total o permanente, al no haber designado a un beneficiario -que es algo básico, simple y común-, hace que la persona que necesita cobrar el seguro deba enfrentar un trámite bastante engorroso por el hecho de que no esté específicamente determinado quién es el que debería cobrarlo.

Obviamente que si uno designa beneficiario, el que va a cobrar el seguro es ese beneficiario. Y en el caso de que no se designe un beneficiario en particular, son los herederos. En el caso de los herederos, se abre otra ventana de problemas, porque por lo general la persona no sabe cómo demostrar que es heredero.

Entonces, cuando recibimos ese tipo de consultas, decimos que en el caso de los hijos o de la cónyuge, se puede acreditar la condición de heredero simplemente con las partidas de nacimiento y el acta de matrimonio.

Pero el problema que surge acá es que las compañías solicitan que se inicie y se presente una declaratoria de herederos. Entonces, como a veces las personas no tienen bienes o son muy escasos, y ante lo que implica el gasto de dinero de contratar a un abogado y tramitar una sucesión para hacerse de lo que deberían cobrar por el seguro de vida, desisten y terminan no cobrando.

Si bien tenemos la Superintendencia de Seguros de la Nación, que es el órgano de aplicación y de control de las compañías de seguro, es importante buscar la forma de controlar de una manera diferente para que puedan cumplir con todas estas pautas que a simple vista son simples, pero que terminan siendo muy engorrosas, con lo cual los asegurados se encuentran con un problema enorme porque no tienen idea a quién recurrir, cómo reclamar y qué hacer. Esto por un lado.

Últimamente también nos están consultando por el tema de los servicios públicos. En este caso la consulta más frecuente que hemos tenido es sobre la baja de los servicios. Justamente, hoy hemos recibido el informe de la dirección nacional sobre todos los reclamos de enero a mayo de este año. En el número uno del *ranking* siguen estando las empresas de telecomunicaciones, que son las telefónicas, los servicios de *Internet* y los servicios de cable.

Acá el problema que tenemos es que si bien existe la posibilidad de dar de baja de manera remota -o sea, por *Internet* con

el famoso botón de baja-, hay compañías, como por ejemplo Telecentro, que las bajas no se pueden dar un fin de semana. Ponen días que son de lunes a viernes, de ocho de la mañana a veinte horas. Otro inconveniente que detectamos es que cuando uno completa el cuestionario para dar la baja, automáticamente se cuelga la página. De este modo, para hacer un paso que debería ser sencillo y simple, la persona tiene que estar tres o cuatro días.

Ni qué hablar si uno quiere llamar por teléfono para poder lograr hablar con alguien y que entiendan que uno quiere dar de baja un servicio. Hemos tenido denuncias de que han estado una hora en el teléfono y finalmente la llamada se ha cortado sin obtener ningún tipo de respuesta.

Entonces, me parece que estas son las cosas en las que deberíamos buscar la manera de poder acompañar de una forma diferente al consumidor, para que no se sienta tan solo y abandonado y encuentre algún tipo de respuesta a sus reclamos.

A veces, nosotros no damos abasto en dar respuestas, pero necesitamos un acompañamiento más fuerte por parte de las autoridades, para que las leyes que están vigentes -que son buenas- tengan mayor difusión y que se controle mayormente a las empresas. Que cumplan con lo que se han comprometido y que le brinden una respuesta, en tiempo y forma, a la persona que le está pagando mensualmente el canon, la prima o el servicio.

Esos son los puntos que nosotros queríamos tratar en esta etapa.

Quiero agradecerles nuevamente por la invitación, esperemos poder trabajar de manera fluida y resolver estos temas que, si bien son pequeños y no parecen tan complicados, a la hora de llevarlos adelante y tratar de resolverlos, terminamos siempre en una carta documento, que implica que el consumidor siempre tenga que estar gastando, gastando y seguir gastando.

Sr. Presidente (Mestre).- Gracias por los aportes, Amanda.

Tiene la palabra la representante de la asociación civil, cuyo presidente es el doctor Eduardo Baeza.

Sra. Ramos.- Yo ya hablé por el doctor Eduardo Baeza -que no pudo participar de esta reunión-, porque somos de la misma asociación, que es ADACU.

Sr. Presidente (Mestre).- Perfecto, entonces tiene la palabra el representante de la Asociación Civil Liga de Consumidores Lideco, cuya presidenta es Beatriz Vanucci.

¿Está Beatriz Vanucci o quien represente a la Asociación Civil Liga de Consumidores, Lideco?

Sr. Representante de Lideco.- ¿Se escucha?

Sr. Presidente (Mestre).- No se escucha bien. ¿Tiene habilitado el micrófono?

- Se interrumpe la conexión del representante de Lideco.

Sr. Presidente (Mestre).- Bueno, se perdió la conexión. Vamos a esperar que vuelva.

Mientras tanto seguimos con la lista de oradores.

Tiene la palabra el representante de DEUCO, Defensa de Usuarios y Consumidores, cuyo presidente es Pedro Busetti.

Sr. Busetti.- Soy Pedro Busetti. Como bien se dijo, soy el presidente de Defensa de Usuarios y Consumidores, DEUCO.

En primer lugar, suscribo las palabras de todos mis compañeros y de los colegas de las entidades que me precedieron en el uso de la palabra, porque pensamos todos de la misma manera en todos los aspectos que se han planteado. Principalmente en cuanto al tema del aporte institucional que las entidades de usuarios y consumidores necesariamente deben recibir del Estado, porque como bien se dijo, hace dos años que no se está recibiendo.

En este momento, con la situación de gravedad económica que surge de los cuatro años anteriores del gobierno de Macri, de la pandemia y de toda la situación conocida por todos, no alcanza con el Estado, como dicen algunos funcionarios nacionales.

El Estado necesita la participación de la sociedad civil. Las entidades de usuarios y consumidores, que estamos diseminadas a lo largo y ancho del país, somos una parte importante de la acción subsidiaria que acompaña al Estado; pero para eso necesitamos recursos, que son recursos básicos. No se están pidiendo sumas millonarias, sino lo necesario para que las entidades sigan funcionando.

La situación de crisis que hay hoy se agrava debido a que las entidades no reciben aportes; además, algunas ni siquiera pueden retirar los pocos fondos que tienen en los bancos, ya que no se entrega dinero por ventanilla y las entidades no utilizan *home banking*.

Dicho esto, también suscribo parte de lo que se dijo en cuanto al sobreendeudamiento de los consumidores. Al respecto, las asociaciones Adelco, Adecua y otras entidades han elaborado un proyecto que contempla la necesidad de que haya una legislación que proteja a los usuarios y a los consumidores que están sobreendeudados. Digo esto porque, luego de la pandemia, van a estar todavía más sobreendeudados, porque no han podido trabajar, porque han perdido ingresos, porque su salario se redujo, porque algunos perdieron la fuente de trabajo y va a quedar un saldo que -si no hay una acción del Estado reguladora y de soporte de esta situación- va a crear una crisis social cuyas proporciones no podemos dimensionar.

Hoy hablamos de que la pobreza ha crecido a niveles del 40 o 45 por ciento; vamos a ver cuánto va a crecer la indigencia luego de esta situación.

Hay tres o cuatro temas puntuales sobre los que me quiero explayar. Al respecto, el Banco Central dispuso que las tarjetas de crédito bancarias financien en 12 cuotas los saldos de abril. Pero el Banco Central no dispuso el mismo beneficio para los usuarios de

tarjetas no bancarias. ¿Cuáles son las no bancarias? Tarjeta Naranja, Cencosud, Carrefour, etcétera.

Todo ese sector social, que son más de 1,6 millones de usuarios -generalmente, pertenecen a los niveles de menores recursos-, no ha tenido ningún tipo de financiamiento, cuando es el sector que más ingresos ha perdido.

Luego, de los 8 millones de beneficiarios del IFE, 1.300.000 cobraron con su CBU. Hubo una práctica que nosotros denunciábamos al Banco Central y que atendimos casos en los cuales los bancos le quitaban parte o la totalidad de los 10.000 pesos, cobrándoles deudas, comisiones, saldos deudores de tarjeta de crédito, etcétera.

Hemos podido resolver los casos puntuales, pero la situación sigue siendo la misma, porque por el sistema informático de los bancos, cuando entra dinero en un CBU y hay deuda, sale a cobrar; lo dispara automáticamente.

Eso no ha sido modificado y ahora que comienzan a cobrar muchos más por CBU -porque la ANSES decidió que aquellos que cobraban por correo tengan una tarjeta de débito, una caja de ahorro y cobren por banco-, la situación se puede disparar mucho más.

Esto lo alertamos aquí, se lo hemos comunicado a la ANSES, hemos hecho la denuncia en el Banco Central, pero la operatoria no ha cambiado. Si no cambian los sistemas informáticos de los bancos, esto se va a volver a repetir.

Por último, comparto lo que dijo Héctor Polino sobre la regulación necesaria de la telefonía fija -para que vuelva a ser servicio público-, de la telefonía móvil, de internet y de la televisión por cable, porque han sido declarados servicios esenciales y son considerados derechos humanos. No puede ser que frente a la rentabilidad extraordinaria de estas empresas, que tienen un carácter oligopólico, sea la lógica del mercado la que determine las condiciones de venta y de acceso a estos servicios.

Otro tema al que también se refirió Héctor Polino fue a la necesidad de un marco regulatorio del gas licuado de petróleo, que hoy sigue sin regulación y sigue teniendo la misma falacia del Plan Hogar, que entrega 185 pesos como subsidio, calculando que la garrafa tiene un valor de 350 o 360 pesos, pero cuando el usuario va a comprar la garrafa vale 400 o 500 pesos. Entonces, hay que fijar un marco regulatorio para el GLP.

Últimamente, ¿qué ha sucedido con los planes que se contrataban de viajes de turismo al interior y al exterior? Han dejado un tendal de situaciones sin resolver. Las distintas empresas que venden paquetes de servicios de turismo por internet, no tienen ninguna solución. ¿Cuál es la solución que se nos propone desde el Estado? Usar el mecanismo del Coprec, pero no alcanza, no es suficiente, hay que intervenir.

Por eso digo que el Congreso tiene que trabajar rápidamente en la sanción de leyes que tengan que ver con atender la emergencia, con ver cuáles son las situaciones más graves que hoy existen y que van a ser mucho más graves cuando podamos superar la emergencia de la pandemia.

Quisiéramos haber sabido y haber conocido en qué está trabajando hoy la Comisión de Usuarios y Consumidores para tener conocimiento y poder aportar algunos proyectos al trabajo. Indudablemente, los convocamos a que trabajen rápidamente para atender todas las situaciones que se han mencionado acá y muchas más que nos quedan en el tintero, porque obviamente tienen que poder hablar todos los compañeros y colegas que han sido convocados.

Esperamos que esta no sea la última reunión, sino que trabajemos en conjunto durante todo el año, porque el panorama es realmente muy grave y esto lo sabemos todos; no es ningún descubrimiento nuestro.

Muchas gracias por la invitación y esperamos continuar en contacto permanente.

Sr. Presidente (Mestre).- No sé si se ha podido conectar nuevamente la Asociación Civil Liga de Consumidores -Lideco-, que recién intentó hacer uso de la palabra y se había desconectado la comunicación.

Parece que no pudo solucionar el problema.

Entonces, tiene la palabra la Asociación Civil de Usuarios y Consumidores Unidos, cuya autoridad es Adrián Bengolea.

Sr. Bengolea.- Hola, ¿me escuchan?

Sr. Presidente (Mestre).- Sí, se escucha perfecto.

Sr. Bengolea.- Buenas tardes a todos.

En realidad, voy a abocarme a algunos temas que nos interesa desde UCO y sobre los que estamos trabajando. Quiero dejarles la inquietud a los legisladores en el marco de esta comisión para ver si podemos avanzar. Desde ya, no ponemos a disposición para colaborar en la elaboración de normativas que creemos que son muy importantes, más en esta época de emergencia.

Hay una normativa que le acercamos al diputado Ramón, a quien le solicitamos su apoyo, que creo que es de muy fácil resolución y que no debería encontrar obstáculos en el Congreso para su aprobación.

Dicha propuesta tiene que ver con que las asociaciones de defensa de los consumidores puedan ser querellantes en presentación en causas penales, fundamentalmente, en delitos económicos. Esto tiene que ver con las estafas que muchas veces están padeciendo consumidores de todo el país a través de infinita cantidad de formas, como las estafas electrónicas, etcétera.

Planteo este tema porque muchas veces nos hemos presentado en causas penales y los jueces nos dicen que no tenemos legitimación para representar a consumidores en forma indeterminada, con lo cual la respuesta es "que venga el afectado". Pero el afectado puede ser de cientos de lugares del país; tenemos la información y no se nos permite ser querellantes. Es algo muy importante y de muy sencilla resolución.

El proyecto sé que lo presentó el diputado Ramón, desconozco en qué estado está. Desde ya solicitamos su acompañamiento.

Una de las cuestiones que también vemos con mucha preocupación, como dijo Ezequiel Vergara, es el tema de la comunicación con los proveedores, con las empresas. Siempre fue un pedido histórico de las asociaciones de defensa del consumidor la famosa carta documento gratuita. Hay proyectos sobre los que ustedes seguramente han trabajado. Y yo pregunto, desde OCU, por qué no empezar a pensar en obligar a las empresas a tener domicilio electrónico, donde sean válidas las notificaciones de Defensa del Consumidor de los municipios y de las provincias. ¿Por qué no permitir que los juicios se puedan notificar en forma electrónica, y darles un plazo de sesenta días para que constituyan un domicilio electrónico a todos los efectos?

Me parece que eso puede hacerse muy rápido y puede tener un impacto muy importante. Esto va pegado con la idea de empezar a pensar si sigue siendo necesaria la carta documento en papel. Hoy un consumidor, por cualquier tema, tiene que pagar más de 500 pesos para enviar una carta documento. Habría que pensar en algún proyecto -y para ello nos ponemos a disposición nuevamente- que proponga una especie de carta documento *online*. Esa comunicación podría mandarse a través del Estado para que la certifique y luego la envíe a través de una Asociación de Defensa del Consumidor -ya veremos cómo- sin necesidad de que el consumidor gaste ese dinero. Sin necesidad tampoco de que el Estado tenga que poner el dinero de las cartas documento. Así, solucionaríamos el escollo fundamental de la carta documento o telegrama gratuito, que hacía a los problemas presupuestarios. O sea, proponemos empezar a pensar en la carta documento *online* como una herramienta indispensable para la defensa de los consumidores a la hora de hacer sus reclamos.

Otro de los temas, si bien no está exactamente relacionado con la pandemia, tiene que ver con los planes de ahorro. Dicho en dos líneas estos planes están mal regulados en la Argentina. Esta regulación la han hecho las empresas. Le han dictado la regulación a la IGJ. Nosotros tenemos mucho para aportar ahí. No puede ser el desastre que hubo en los años 2018 y 2019, que hizo que los ahorristas sigan sufriendo y tiene que ver con un diseño legal defectuoso. ¿Por qué? Porque, básicamente, el sistema está hecho para que el administrador -que es el administrador del plan- no atienda los intereses de los ahorristas sino el de las fábricas. Se vio muy claramente cuando aumentaron los autos a un ciento por ciento. Los administradores de planes, como eso no está en la normativa, siguieron pasando esos aumentos como si fueran ajenos. Y bien dice el Código Civil que los mandatarios deben pedir nuevas instrucciones a sus mandantes -en este caso los ahorristas- cuando las circunstancias del caso lo ameriten. Vaya si un aumento en el ciento por ciento de las unidades no ameritaba pedir nuevas instrucciones a los ahorristas.

Esto es fundamental cambiarlo, porque cada tanto, en cada golpe económico que tenemos en nuestro país -y lamentablemente cada vez más la distancia de estos golpes se reduce en el tiempo-, sufrimos nuevamente el gran problema de los planes de ahorro. Entonces, tenemos la idea de hacer una regulación, y nos ponemos a disposición de los diputados que quieran acompañarla.

Por último, otra regulación que va a tener serios inconvenientes es la regulación sobre la cuota cero del turismo estudiantil. En esto también tenemos mucho para aportar. Es un sistema que hay que cambiar porque va a traer dolores de cabeza. De hecho, ya trajo dolores de cabeza por compañías que no han cumplido con el pago. El tema de la cuota cero es fundamental preverlo porque se van a venir tiempos difíciles. Va a haber empresas que no van a poder cumplir con el sistema tal como está. Para hablar cortito y al pie, es un desastre. Así que también aquí podemos aportar y dar una mano a los diputados desde, como decía Claudia, nuestro terreno, ya que nuestra especialización en la materia es indispensable. El Estado nos da la otra parte indispensable, que es la legislativa, pero nuestra visión merece ser escuchada ya que podemos aportar muchísimo.

De manera que quedamos a disposición de todos ustedes. Agradecemos desde OCU el espacio concedido.

Sr. Presidente (Mestre).- Muchas gracias por los aportes, Adrián.

A continuación, va a hacer uso de la palabra el presidente de la Asociación de Defensa de Consumidores Entrerrianos -Adecen-, Gabriel Vargas.

Sr. Vargas.- Buenas tardes a todos. Gracias por la convocatoria.

La primera consideración que voy a hacer tiene que ver con celebrar este tipo de convocatorias. Asimismo, adhiero a la opinión de quien me precedió en el uso de la palabra, en el sentido de que estas reuniones deberían hacerse con más frecuencia.

Sin ánimo de ser autorreferencial, las asociaciones de consumidores somos actores importantes en el esquema de protección de usuarios y consumidores. Nosotros tenemos que garantizar la participación de la totalidad de los actores de la sociedad civil en el diseño de las políticas públicas, sobre todo en este contexto de pandemia que nos ha condicionado la vida a todas las personas en este país y en el mundo.

Voy a ser brevísimos. No tengo preparada ninguna cuestión puntual. Simplemente, quiero adherir en líneas generales a todos los planteos que han hecho mis compañeros de las asociaciones. Adhiero a todos los reclamos, planteos y requisitorias dirigidos a los organismos públicos.

También debo hacer hincapié en uno o dos puntos. El primero de ellos se vincula con el fortalecimiento institucional que necesitamos las asociaciones de consumidores. Me refiero puntualmente a lo relacionado con el financiamiento. Como ya se dijo, tenemos muchas exigencias por cumplimentar, y los aportes hacen al fortalecimiento de nuestras asociaciones. Desarrollar las actividades de cada una de nuestras entidades demanda gastos y esfuerzos de recursos que no tenemos. Por un lado, tenemos una situación de cuasi-privilegio por ser las únicas asociaciones civiles que estamos reconocidas constitucionalmente; y, por el otro, no podemos recibir ningún tipo de aporte económico que no sea del Estado. Considero que es una situación que debería corregirse. Habría que regularla de la manera más adecuada posible, sobre todo en una época en donde estamos trabajando bastante en el fortalecimiento de

la vigencia de los derechos de los consumidores y usuarios. Tenemos un cometido constitucional que no podemos soslayar.

El otro tema -y no voy a decir nada más que esto- es que pensamos que se debe promover una discusión respecto de la reforma de la ley de defensa del consumidor. Ha sido una falencia -o una omisión- muy importante que las asociaciones no hayan participado como hubiéramos querido en el debate de ese proyecto que ya tiene estado parlamentario y, si no me equivoco, cuenta con media sanción. La verdad es que nos hubiera gustado participar más. Creo que se hicieron algunas audiencias públicas donde se pudo participar. Pero considero que el debate debía ser abierto. Había que garantizar la participación de las asociaciones. Nosotros, desde nuestro lugar, vamos a instarlos a que cumplan con eso.

Reitero que celebro esta convocatoria. No tengo más que decirles que este tipo de reuniones deberían realizarse con otra frecuencia. Ojalá que este sea un punto de partida para que podamos encontrarnos quienes participamos de estos espacios. La colaboración nuestra es importante. La experiencia que aportamos las asociaciones de consumidores no debe ser soslayada. El trabajo de campo que hacemos las asociaciones de consumidores es muy importante, y vamos a ponernos a disposición cada vez que se nos convoque.

Sr. Presidente (Mestre).- Tiene la palabra el doctor Mariano Gendra Gigena, de Cruzada Cívica.

Sr. Gendra Gigena.- Señor presidente: en primer lugar, saludo a todos los que están conectados, agradeciendo por supuesto la convocatoria y esperando que sea no más la primera de las muchas, ya sea en forma virtual o presencial, que esperamos tener durante el transcurso de lo que queda del año y del que viene.

Trataré de ser lo más breve posible dado la hora. Me voy a referir, no para ser reiterativo, sino para justamente poner énfasis en el tema de los subsidios, al incumplimiento por parte del Poder Ejecutivo, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor respecto de las autoridades anteriores -y esperemos que no sea respecto de las actuales-, de lo que esta misma Comisión y este Congreso -quizás varios de ustedes estuvieron presentes- sancionaron en su momento. Se trataba de un presupuesto, si no recuerdo mal, de 25 millones de pesos, de los cuales ni un centavo fue destinado para cumplir el objeto del cual la Cámara de Diputados y de Senadores, es decir, el Congreso, había sancionado.

Me parece que esto amerita de parte de la Comisión en su conjunto por lo menos un pedido de informes para saber qué hicieron las autoridades anteriores, quienes terminaron su mandato el año pasado, con ese dinero y dónde fue a parar. Ya que no se usó para cumplir con el objetivo del presupuesto, ¿para qué se usó? ¿Se usó para algo relativo a la defensa del consumidor? La verdad es que las entidades queremos saber en qué se ha utilizado; además, es una forma de que esto no vuelva a ocurrir porque para eso tenemos un Poder Legislativo que sanciona leyes, establece normas y que no solamente debe sancionarlas, sino también exigir su cumplimiento.

El siguiente punto que quiero mencionar también está relacionado con la sanción de las normas y su falta de cumplimiento, y es sobre lo que ya varios compañeros que me antecedieron en el uso de la palabra se refirieron. Tiene que ver con el artículo 4° de la ley de defensa del consumidor y el incumplimiento de informar en forma gratuita y a través de un sistema de papel todo lo que ya hablamos, como son extractos bancarios, información, etcétera, es decir, la aplicación de la ley 27.250.

La sanción de esa ley fue una lucha muy importante y algunos de los que participaron están presentes hoy; en particular en ese momento estaba al frente de la Comisión la diputada Liliana Schwindt. Fue una de las grandes banderas que la diputada llevó adelante y con mucho esfuerzo y con la ayuda de las entidades defensa del consumidor y distintos sectores, logramos que se sancione, a pesar del *lobby* de los bancos, de las tarjetas de crédito, etcétera. No obstante estar vigente y de plena aplicación, por falta de cumplimiento, de control y de sanción, como ya han dicho quienes me precedieron en la palabra, en particular las entidades financieras no solo no lo cumplen, sino que abusan y mal informan al consumidor en este sentido.

Repito: necesitamos leyes buenas, justas, con redacción correcta -me refiero a la técnica legislativa-, pero que sean de cumplimiento. El Congreso no solamente debe sancionar las leyes, sino también exigir y hacer un control del cumplimiento de las normas que sanciona.

Por otro lado, nos preocupa mucho lo que dejará el día después de esta cuarentena; es decir, la situación socioeconómica del día después, que ya empezamos a ver y a palpar en este momento.

Por lo visto, por lo menos en lo que respecta al AMBA, vamos a tener un aislamiento social por mucho tiempo más y, por consiguiente, las consecuencias socioeconómicas se van a ir agravando, y las violaciones a la ley de defensa del consumidor y a los derechos de los consumidores se van a ir profundizando.

No voy a repetir lo que ya comentaron otros colegas, pero la caída del consumo minorista en el último mes fue de más del 51 por ciento, más los datos de inflación y el altísimo grado de endeudamiento; ello hace que ocho o nueve de cada diez familias estén endeudadas, y están sobreendeudadas en cuatro o cinco veces su capacidad de ingreso mensual.

Es decir, una familia que tiene ingresos de 50.000 pesos está endeudada en 150.000 o 200.000 pesos. Obviamente, nos preocupa mucho esa situación y también que no haya herramientas de carácter legislativo, económico y social que de alguna forma contengan y protejan a los sectores socioeconómicos medios y medios bajos para evitar que formen parte de ese nuevo 15 o 20 por ciento más de pobres que, en la Argentina, vamos a tener.

En ese sentido ya habrán oído del proyecto que desde Adelco, Adecua y Cruzada Cívica estamos impulsando, que es una herramienta más, que no va a solucionar totalmente el problema, pero consideramos que será de gran importancia. Se trata del proyecto de ley de insolvencia familiar, que no es para tratarlo en esta primera

reunión, pero ha tenido muy buena recepción tanto en el sector de la sociedad como de diputados, senadores y en la misma Dirección de Defensa del Consumidor. También la Asociación de Defensores del Pueblo lo ha tomado como propio e impulsa su sanción.

En este sentido quiero agradecer a las autoridades, a la diputada Liliana Schwindt que nos manifestó su apoyo, así como al diputado Diego Mestre y a la diputada Lena -no sé si todavía está, pero creo que la vi- con quien tuvimos el gusto de hablar y que se comprometió a apoyarnos en ese sentido. Del mismo modo estoy seguro de que una vez que hablemos con otros diputados que están ahora presentes nos acompañarán en esta iniciativa.

Esta herramienta no es la única, pero es un aporte que las asociaciones estamos haciendo en ese sentido y creemos que es fundamental para contener y proteger a los consumidores justamente de estas consecuencias nefastas que, lamentablemente, el COVID está provocando.

Siguiendo justamente con el día después, otro aspecto que vemos es que ante esta falta de medidas hay mucha incertidumbre por parte del consumidor en cuestiones tales como qué va a pasar con los precios máximos después del 30 de junio, qué va a pasar con la telefonía, internet y la TV por cable después del 31 de agosto, qué va a pasar con los créditos UVA después del 30 de septiembre, qué va a pasar con los créditos personales financieros después del 30 de junio y qué va a pasar también con los sobreendeudamientos en tarjetas de crédito después del 30 de junio. Menciono estas fechas porque son las que las distintas resoluciones y decretos de necesidad de urgencia fueron sancionando y poniendo como vigencia. Esto genera un grado de incertidumbre, miedo y preocupación enorme en toda la sociedad.

Creo que el Congreso y la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, en particular, tienen un papel fundamental, en el cual las entidades podemos ayudar, proponer y discutir herramientas que sirvan para evitar la catástrofe del día después. Dentro de esto hago propio lo que Héctor Polino, Pedro Busetti y creo que alguien más -perdonen, pero ahora recuerdo a ellos dos- se refirieron sobre la necesidad de declarar a la telefonía, los servicios de internet y TV por cable como servicios públicos; eso es fundamental.

Si nosotros vemos los reclamos que han entrado por la Dirección de Defensa del Consumidor en estos últimos seis meses, solamente para saber algunas estadísticas, vemos que el 55 por ciento de esos reclamos entraron en estos últimos dos meses de pandemia, abril y mayo.

¿Y, qué vemos? Ahí estamos viendo dónde están las vulnerabilidades y las deficiencias en el ejercicio de los derechos por parte del consumidor. Vemos que, fundamentalmente, están en todo lo que es servicio y tarifas, incumplimiento en los contratos de servicio de telefonía, internet y TV por cable, todo lo que es incumplimientos en la contratación de compra de bienes y servicios online.

Ahí está el cuello de botella y ahí está el talón de Aquiles, justamente, tanto del sistema normativo o de todo el marco

regulatorio en materia de defensa del consumidor, como también en el papel del Estado de regular, fiscalizar y sancionar a aquellas empresas inescrupulosas que incumplen justamente con las normativas. Si hay algo que la pandemia o la cuarentena justamente han desnudado son estas situaciones en las cuales podemos ver dónde están estos talones de Aquiles desde la autoridad de aplicación, la Comisión de Defensa del Consumidor y las asociaciones de consumidores.

Creo que es fundamental que nos pongamos a regular o fortalecer las normas que están rigiendo estas cuestiones, porque en este momento es ahí donde a los consumidores más se le vulneran sus derechos.

Les agradezco mucho y esperemos que, como dije antes, esta sea solamente la primera de las futuras reuniones que tengamos con la comisión.

Sr. Presidente (Mestre).- Quedó, entonces, la posibilidad para Lideco, Asociación Civil Liga de Consumidores, que se había desconectado, que tenía un problema de conexión. No sé si volvió, sería la última oportunidad para que podamos escucharlos. Parece que no pudo retomar la conexión.

Ahora abrimos la posibilidad para que los diputados puedan hacer uso de la palabra. Trece asociaciones de consumidores han podido hacerlo, una no ha podido hacerlo porque se le cayó la conexión. Parece que han sido muy, pero muy buenos, los aportes; vuelvo a repetir que asumo el compromiso de invitar al resto de las asociaciones para seguir escuchándolas y que luego de ello fijaremos una agenda común de todos estos temas que han sido conversados hoy.

Tiene la palabra la diputación Schwindt. Si algún otro diputado quiere hacer uso de la palabra lo escribe en el chat del sistema o me lo hace saber de alguna manera.

Sra. Schwindt.- Brevemente, señor presidente, como para para ir cerrando esto, porque quiero agradecerle a las asociaciones el compromiso que tienen, que están muy compenetrados con lo que sucede, que uno ya los conoce, pero el trabajo que desarrollan se nota en sus exposiciones.

Quiero plantear dos cuestiones. Cuando los he ido escuchando, sobre todo lo que tiene que ver con comercio electrónico, quiero aclarar que particularmente he estado preparando un proyecto que por cuestiones de tiempo no está listo, pero que está contemplando estas situaciones que ustedes están planteando.

Sobre el reclamo de los subsidios que ustedes plantean, también me comprometo personalmente a hacer un reclamo por esto. Después les haré llegar la respuesta.

Polino, y no sé quién más, había hablado sobre el tema del servicio público de la telefonía celular y de internet. Particularmente, en este sentido hice un proyecto, que pienso que debe haber sido girado a esta comisión y que lo vamos a tratar en breve; de su debate ustedes también van a poder participar cuando lo hagamos.

Con respecto a las tarjetas no bancarizadas -también alguien lo mencionó, creo que fue Pedro Buzzetti-, el proyecto que

presenté justamente tiene que ver con la cuestión de que estas tarjetas no entraron en la refinanciación y es, justamente, el sector de usuarios más vulnerable quienes las utilizan.

Por lo tanto, ese proyecto también está presentado y pienso que lo podremos tratar rápidamente porque la situación lo amerita, ya que el problema de la pandemia lo tenemos en este momento y la gente lo está teniendo ahora; por lo tanto, esta cuestión la quería informar.

También alguien mencionó el tema del observatorio de precios y una ley que se votó por el año 2014. Cuando yo era diputada votamos esa ley. Es verdad, el observatorio de precios funcionó, y funcionó muy bien. Sí, es una herramienta importante para el control de precios y para determinar en qué etapa de la cadena está el problema.

Pero, lamentablemente, cuando asumió el nuevo gobierno, el observatorio fue desmantelado. En toda esta cuestión pido que entiendan también que el gobierno actual asumió el 10 de diciembre y se encontró con este problema que estamos sufriendo: ahora estamos con el aislamiento, con la pandemia y también con este problema coyuntural.

Entiendo que este problema, esta situación del observatorio de precios, podrá retomarse inmediatamente y también lo vamos a tratar de conversar con la Secretaría de Comercio Interior.

Con respecto a la ley de defensa de la competencia, es una ley que la trabajamos cuando yo presidí la comisión -se votó en el gobierno de la gestión anterior y no se implementó; no sé cuáles fueron las razones ni los motivos-, sobre la cual estuvo reclamando Héctor Polino, en cuanto a la situación del Tribunal de Defensa de la Competencia. Quiero decir que se votó, justamente, creo que por noviembre del año en que yo terminaba el mandato -eso lo tengo claro, pero no recuerdo exactamente el año-; fue lo último que hice y no se implementó.

El motivo por el cual no se implementó lo desconozco porque después dejé de ser diputada, pero sería bueno retomar esta situación porque -coincido con Polino- es una herramienta importante para la defensa de la competencia.

Sr. Presidente (Mestre).- Tiene la palabra el diputado Ezequiel Fernández Langan.

Sr. Fernández Langan.- Señor presidente: antes que nada me gustaría agradecerle a las asociaciones de defensa del consumidor por haberse sumado a este encuentro virtual. También quiero agradecerle a usted y a la vicepresidenta.

Creo que es importante destacar que en los tiempos en que estamos viviendo se han producido cambios en las relaciones del consumo, en donde el comercio digital ha tomado una nueva preponderancia, sobre lo cual ya han hecho referencia varios de los expositores.

Quienes hemos cumplido con las medidas aislamiento obligatorio nos vimos ante la necesidad de aprender a consumir desde plataformas digitales. En ese sentido, ustedes, las asociaciones de

defensa al consumidor resultan fundamentales a la hora de orientar, asesorar y acompañar a los consumidores, tanto en esta nueva forma de consumir como en los reclamos que van a surgir en el futuro, y son reclamos que van a surgir en el futuro muy cercano.

Me hubiese gustado contar realmente con la presencia de la secretaria de Comercio Interior, quien había confirmado su participación. Ya hablaron bastante sobre el tema. La esperamos en la próxima reunión que hagamos, sea informativa o la que fuera, porque me hubiese gustado conocer las políticas públicas que tiene pensadas el gobierno para un sector clave, como es el del consumo.

Creo que es sumamente importante saber qué es lo que están pensando y cuáles son las políticas para diseñar. Sin consumo ni políticas que garanticen la seguridad de quienes consumen no hay forma de activar la economía, y me parece que es el principal desafío que tenemos los argentinos después de superado el problema de la pandemia. Después de la pandemia van a venir los problemas que se han generado y los problemas que tenemos que resolver.

Yo tenía una serie de preguntas preparadas para hacer a la secretaria. Me parece que es importante saber qué va a pasar con el sector turístico del país, que se encuentra atravesando una situación muy crítica debido al cierre de fronteras a nivel internacional y también a la imposibilidad de circular entre provincias. Muchos consumidores que tenían comprados pasajes y paquetes turísticos se vieron imposibilitados de usarlos. Me parece que ahí tenemos un conflicto inminente.

Por otro lado, considero también importante destacar que la Resolución 139 de 2020 de la Secretaría de Comercio Interior, publicada el 28 de mayo, creó una nueva categoría de consumidor: la del consumidor hipervulnerable. En la comisión hemos trabajado bastante ese tema; hay varios proyectos presentados tanto por diputados de aquel momento del oficialismo como de la oposición. Sería muy importante volver a trabajar sobre esa cuestión porque no creo que la resolución sea la mejor medida, sino que podemos incorporar esa categoría a través de una ley que dicte el Congreso.

Señor presidente: lo felicito a usted, a la vicepresidenta y a todos los miembros de la comisión. Me parece que era muy importante reunirnos virtualmente para empezar a trabajar sobre estos temas.

También quiero agradecer de nuevo a las asociaciones. Estoy a disposición para trabajar en los temas que crean necesarios y empezar a forjar una relación, que creo que servirá muchísimo a los consumidores de este país.

Sr. Presidente (Mestre).- Tiene la palabra nuevamente la señora Amanda Ramos.

Sra. Ramos.- Quiero referirme a una cuestión breve, ya que mencionaron la tarjeta Cencosud. Me acordé de uno de los incumplimientos que estamos notando también, que es que siguen cobrando el seguro respecto del saldo deudor, a pesar de que está prohibido por normativa del Banco Central hace un par de años.

Hemos recibido bastantes quejas en relación con este tema. Además de que las tasas de interés que cobran respecto de financiaciones y esas cuestiones son altas, tienen la mala costumbre de seguir cobrando un seguro que está prohibido y que para que dejen de cobrarlo hay que asistir a una mediación o al COPREC. O sea que simplemente con una carta, un llamado telefónico o un correo electrónico no dejan de cobrarlo, y es un cargo automático en el resumen de la tarjeta.

Nosotros ya hemos realizado la denuncia en el Banco Central, pero esta es una alerta para todos los consumidores. Tengan en cuenta que, si en los resúmenes de las tarjetas les figura ese cargo, tienen que pedir que lo dejen de cobrar porque no corresponde. Además, tienen que solicitar la devolución de todo lo cobrado posteriormente a la sanción de la normativa del Banco Central respecto de este tema. Muchas gracias.

Sr. Presidente (Mestre).- Muy bien. Gracias, Amanda.

No hay ningún otro diputado anotado para hacer uso de la palabra. Por lo tanto, siendo las 20 y habiendo durado más de dos horas esta reunión, nuevamente les agradezco por su participación.

Realmente han sido muy valiosos sus aportes. Hay muchos temas que, por supuesto, han coincidido y que nosotros también los estamos persiguiendo: la falta de aportes, la falta de información y el sobreendeudamiento; creo que son temas para trabajar.

Así que -como les dije anteriormente- seguiremos con estas reuniones informativas y convocaremos al resto de las asociaciones de consumidores. Luego, seguramente los vamos a convocar ya para trabajar concretamente sobre algunos proyectos de ley que regulen este tipo de cuestiones que hoy muy bien ustedes han descripto.

Muchísimas gracias por la presencia. Gracias a los diputados. Gracias a los trabajadores de la Cámara y de la comisión, que han hecho posible este encuentro.

Damos por finalizada esta reunión y nos vemos en la próxima.

- Es la hora 20 y 3.