

## **Asamblea Ordinaria del CONSEJO CONSULTIVO DE LOS CONSUMIDORES**

8 de abril de 2022

-Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo-  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El día 8 de abril de 2022, mediante la plataforma “Google Meet” se reúne la Subsecretaria de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores, Liliana Schwindt, el Director Nacional de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, Adrián Ganino, la Directora de Protección Jurídica, Virginia Bandrés, la Directora de Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), Cecilia María Garat, y las Asociaciones de Consumidores debidamente inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores: Asociación Civil de Usuarios Bancarios Argentinos -ACUBA; Unión de Consumidores de Argentina – UCA; Asociación Protectora Asociación de Defensa del Consumidor; Asociación Consumidores Libres Coop Limitada de Provisión de Servicios de Acción Comunitaria; Asociación PROCONSUMER Protección Consumidores del Mercosur; Asociación Civil por los Consumidores y el Medio Ambiente -ACYMA; Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina -ACUDA-; Asociación Defensa Usuarios y Consumidores – DEUCO ; Comité del Consumidor -CODELCO ; Asociación CON SUMO CUIDADO; Red Argentina de Consumidores; Centro de Orientación, Defensa y Educación del Consumidor – CODEC ; Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores – ADUC ; Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores – ADDUC; Asociación Civil de Usuarios y Consumidores Unidos – UCU; Asociación Civil Consumidores en Acción; Asociación de Defensa del Asegurado Consumidores y Usuarios - ADACU; Consumidores Argentinos Asociación para la Defensa, Educación e Información del Consumidor; Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos; Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina -ADECUA; Asociación Coordinadora de Usuarios, Consumidores y Contribuyentes – ACUCC; Asociación de Usuarios y Consumidores de la Provincia de Corrientes – AUC; Acción del Consumidor -ADELCO; Asociación de Defensa de Consumidores Entrerrianos -ADECEN; Asociación Consumidores Alerta Asociación Civil – CONSAL; Justicia Colectiva Asociación Civil; Unión de Usuarios y Consumidores; Asociación Civil Centro de Educación, Servicios y Asesoramiento al Consumidor – CESYAC; Asociación Civil para la Defensa de Consumidores y Usuarios por la Educación, el Consumo Sustentable y la Información – ADUCECSI; Asociación Unión Argentina para la Defensa del consumo – UNADEC; Asociación Usuarios y Consumidores en Defensa de sus Derechos; Asociación Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino – ADCOIN; Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos -ACDH; y Asociación PROCONSUMER Protección Consumidores del MERCOSUR.

Da comienzo a la asamblea **Adrián Ganino**, Director Nacional de la **Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo**, saluda a todas y todos y pide disculpas por no ser presencial este encuentro, pero explica que se encuentran todavía acomodando algunas cuestiones de agenda y oficina. Y presenta a su asesor **Cristian Luisi**.

Toma la palabra la **Subsecretaria de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores, Liliana Schwindt**, saluda a los presentes y les agradece todo el apoyo. Señala que será un año de intenso trabajo y sostiene que se podrá hacer un muy buen trabajo. Menciona que están muy atareados con el tema de preciosos cuidados, la ampliación de los mismos y la canasta de cercanía.

Asimismo, comenta que **Adrián Ganino** le transmitirá cuál es la idea de trabajo para este año y les solicita apoyo. Sostiene que recién en 40 o 45 días se implementará el programa porque no es sencillo, ni es fácil encontrar todos los mercados de cercanía con la cartelería, y quiénes son los que se adhieren ya que dependen de las cámaras que los agrupan y de la comunicación entre ellos.

Se despide agradeciendo la relación que han entablado, y se pone a disposición para trabajar en conjunto, abriendo las puertas de la Subsecretaría y de la Dirección.

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo**, le agradece a la **Subsecretaria de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores**.

Toma la palabra la **Asociación Unión de Usuarios y Consumidores**, quien antes de comenzar con el encuentro propone que las próximas reuniones sean mixtas, para que también tengan su espacio las asociaciones del interior, caso contrario, se les haría muy engorroso costearse el viaje para una única reunión.

**Adrián Ganino**, confirma que más allá de la presencialidad, también tendrán la opción para los que no puedan viajar y de esa forma, poder participar.

Se da paso al primer punto del orden del día:

## **PUNTO 1) PRECIOS**

El **Director Nacional** menciona que recientemente en el día de ayer se dio a conocer el nuevo esquema del programa de “Más Precios Cuidados”, abarcando una totalidad de 1.700 productos. Explica que la dinámica no es tan distinta a la que se venía sosteniendo, por lo cual esos productos ya se pueden ver en las resoluciones y anexos, y comenta también que se renueva el tema de cortes y carnes y se sumaría el programa de precios de cercanía, con mercado y almacenes de barrio, con la idea que cuenten con 60 productos a disposición a un precio acordado.

Con respecto al Observatorio de Precios, comenta que esta semana se resolvió que el tema lo llevará adelante el licenciado Antonio Armando Mezmezian, Subsecretario de Políticas

para el Mercado Interno, dependiente de la Secretaría de Comercio Interior.

Comenta que seguramente en estos días se trabajará en el escrito correspondiente para elevar a la presidencia a fin de que sea aprobado y puesto en marcha.

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo**, le cede la palabra a las asociaciones que propusieron este punto.

Toma la palabra la **Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (ADDUC)**, y explica que en este momento de crisis es de vital importancia para saber toda la cadena de precios de productos determinados. Sostiene que cada demora le parece que es una complicación para el consumidor.

Por eso, espera que el presidente le dé la rapidez del caso.

La **Asociación Acción del Consumidor (ADELCO)**, manifiesta que también propuso el tema y le interesaría saber qué están planificando o si se hará algo en relación al precio de los medicamentos, ya que notan que han subido y son de consumo masivo. Es por eso, que se suma a lo dicho por **Osvado Bassano**.

En relación a la pregunta, el **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo**, responde que no lo tenía agendado, pero que toma nota para elevar y en base a lo que le informen, lo comunicará.

La **Asociación Defensa Usuarios y Consumidores (DEUCO)**, señala que propuso el tema del Observatorio y también el tema del Tribunal de Defensa de la Competencia. Cree que tiene más de 30 años y todavía no se nombró nunca. Entiende que si se habla de oligopolios en los mercados de alimentos y otros mercados de productos de consumo masivo, el tribunal tiene que funcionar.

A su vez, plantea la necesidad o por lo menos la propuesta de que las asociaciones de consumidores participen en el control de precios cuidados. En otro momento se les respondió, que para eso estaba el Estado, cosa que les disgustó bastante, porque como organización entiende que el rol que les da la Constitución les permite participar del control que hace el Estado y cree que la realidad les dió la razón.

Comenta que desde el año 2019, durante el transcurso de la pandemia, realiza el control del programa Precios Cuidados en el distrito más grande de la provincia de Buenos Aires. Por ende, solicita que se les permita participar en el control y actuar en conjunto con la Dirección Nacional y con la participación de los municipios.

Por su parte, la **Asociación Justicia Colectiva Asociación Civil**, señala que si bien para ellos es prioritario el tema del Observatorio, recalca la importancia de activar el nombramiento tanto del Observatorio como el Consejo Asesor de la Escuela, que se fue posponiendo y

están todos para asumir los diferentes cargos.

Asimismo, hace mención a un punto con respecto a la ley de góndolas que es poder permitirle, a las asociaciones, hacer el control de policía a través de un convenio con la Dirección Nacional, ello a fin de brindarles una autorización específica para labrar las actas y que esas actas sirvan para sancionar. Manifiesta que es un mecanismo que vienen impulsando desde la asociación hace tiempo.

Toma la palabra la **Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos**, saluda a todos. Reitera lo dicho por **Alejandro Álvaro Alonso Pérez Hazaña** y **Pedro Bussetti**, que comentaron recientemente la necesidad y la conveniencia de que las entidades participen, lo cual eso implica no solamente abrir el juego, sino también destinar los recursos económicos y operativos necesarios para que puedan colaborar y dar esa ayuda que tanto piden, y las asociaciones están dispuestas a dar.

**La Asociación Unión de Usuarios y Consumidores**, saluda a todos. Menciona que desde la asociación se viene sosteniendo reiteradamente que tienen que ser los ojos de la Secretaría de Comercio en todas las bocas de expendio, porque la Secretaría no cuenta con la posibilidad de la presencia simultánea inmediata en todos lados y cree que siempre estuvo desaprovechada la participación de las asociaciones.

Comenta que les parece importante encontrar alguna forma para generar un canal entre las Asociaciones y la Secretaría de Comercio para llegar a todo el territorio y sostener el cumplimiento. Y hacer una cobertura importante.

La **Asociación Consumidores Libres Coop Limitada de Provisión de Servicios de Acción Comunitaria**, sostiene estar totalmente de acuerdo con lo dicho por los compañeros **Pedro Bussetti, Mariano Gendra Gigena y Claudio Boada**.

Considera que el Gobierno Nacional tendría que coordinar con los distintos gobiernos provinciales y municipales, por lo menos con Gobernadores y aquellos Intendentes que coinciden en general con esta política, para que se involucren las distintas áreas específicas en el control de estos programas. Cree que es absolutamente insuficiente que un conjunto de empleados de la Secretaría de Comercio Interior y algunas entidades de consumidores puedan controlar todos los comercios. Recalca que habría que poner el acento en que se involucren en el control, los gobiernos provinciales y municipales y por último agrega que el gobierno tendría que convocar a las cooperativas de consumo de todo el país, para que colaboren en el cumplimiento de los programas llevados a cabo por el gobierno.

**La Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (ADDUC)**, comenta que hace tres semanas vienen trabajando en varias jurisdicciones con algunas organizaciones, tratando el tema de compra y venta de productos a bajo costo. Destaca que está dando resultados y lo están ampliando bastante.

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, Adrián Ganino**, les quiere transmitir tranquilidad y les comenta que la idea tanto como de la **Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores** y él, es hoy potenciar ese trabajo en lo que respecta a los puntos de control en los programas, lo que vienen haciendo en el territorio y así poder contar con el respaldo de la Dirección Nacional como así también de la Subsecretaría y de la Secretaría de Comercio Interior.

Les adelanta que muchos de los temas que plantearon de sumarse y trabajar en conjunto, están siendo tratados y se encuentran realizando las averiguaciones internas y jurídicas para su implementación.

Menciona que la idea, es trasladar a nivel nacional el buen resultado obtenido en San Martín, posiblemente a través de los controles de precios cuidados y demás programas, creyendo que por ahí es el puntapié de inicio de poder trabajar en conjunto con las asociaciones y darles tranquilidad. Les reitera que no solamente los van a escuchar, sino que la idea es ponerlo en práctica.

Da comienzo al segundo punto del orden del día.

## **PUNTO 2) FISCALIZACIÓN Y MULTAS**

**La Asociación Defensa Usuarios y Consumidores (DEUCO)**, toma la palabra y sostiene que a lo largo de todos estos años hubo varios momentos en que se planteó la necesidad de que las organizaciones participen en el control y denuncien.

Manifiesta que lamentablemente algunas denuncias que se hicieron en su momento no llegaron a buen puerto, o sea no hubo sanciones. Entiende que tiene que haber sanciones económicas, que sean aplicables y que se paguen.

A su vez, sostiene que la mayoría de la población desconoce el programa “Precios Cuidados”, sobre todo los que viven en el segundo y tercer cordón y que tiene que ir a comprar al comercio de barrio, por lo tanto cree que la información también es parte de lo que debe asumir el Gobierno Nacional o la Dirección o la Subsecretaría y acompañar esas medidas. Concluye en que se tiene que insistir en la fiscalización y sanción económica a quien no cumpla.

Por su parte, la **Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos**, consulta al **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo** qué es lo que la Dirección y la Subsecretaría está haciendo respecto a las multas y sanciones de carácter económico que se están cobrando en función de lo dispuesto con el artículo 47 de la Ley N° 24.240, es decir, que les cuenten si se conforma el fondo destinado a la educación del consumidor y de más acciones relativas al consumidor.

**La Asociación Acción del Consumidor**, manifiesta que también siempre se han preguntado

cuál es el destino de los fondos. Comenta que se alegran cuando hay una sanción, saben el monto de la misma, pero luego no les llega si esa sanción se hizo efectiva y cuál es el destino de los fondos.

Por lo tanto, proponen algo parecido a lo que realiza el mismo organismo en Perú, que consta en recibir un porcentaje de las sanciones que aplican. Es por eso, que les parece que podría ser un camino, si las sanciones realmente se hacen efectivas que un porcentaje de esas sanciones pudiera ir para el fortalecimiento de las organizaciones de consumidores.

**Adrián Ganino**, les comenta que toma nota y le da la palabra a la **Asociación Civil Consumidores en Acción**.

**La mencionada Asociación**, saluda a todos y felicita al **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo** por la designación.

Destaca la importancia que tiene para ellos, y sabiendo que no depende estrictamente de la Dirección, que se implemente de alguna manera el Registro Nacional de Infractores y esto en concreto sería que en la página web de la Secretaría o de la Dirección o de la Subsecretaría se publiquen todas las resoluciones sancionatorias completas.

Sostiene que hoy en día con todo lo que implica la ley de acceso a la información, sería muy bueno para las asociaciones ver como una especie de “mapa del delito”. Cree que sería muy importante que se le dé continuidad a lo realizado por la gestión de **Sebastián Barocelli**, haciendo investigaciones de oficio en base a todas las denuncias que se reciben por Ventanilla Única Federal, COPREC y las Asociaciones mismas.

Le parece que la publicación de las sanciones sería importante tanto para las Asociaciones para ordenar su trabajo, como para los consumidores para tener más claridad sobre qué empresa registra antecedentes en tal o cual práctica.

**La Asociación Consumidores Alerta Asociación Civil (CONSAL)**, comenta que las multas están atrasadisimas, siendo el valor máximo de 5 millones. Sostiene que muchas veces les conviene a la empresa pagar la multa en vez de cumplir con la norma. Lo que plantea es aumentar ese valor de las multas y colocarlo por ejemplo, como se ha puesto en otras disposiciones, el salario mínimo vital y móviles y así se irían ajustando automáticamente con el tiempo.

A su vez, **la Asociación Unión de Usuarios y Consumidores**, plantea que tiene una propuesta para todas las asociaciones, y es que se presente un proyecto, aunque sea para que solo se modifique ese punto y lo apoyen. Coincide que sin actualizar las multas, cada vez el sistema sancionatorio a la Ley de Defensa del Consumidor se hace más abstracto e inexistente.

**La Asociación Civil Consumidores en Acción**, agrega a colación de lo dicho por **Claudio Boada**, que **Sebastián Barocelli** decía que las empresas generalmente pagaban las multas sin

decir nada, siendo esa la mejor prueba de lo irrisorio que hoy resulta para las empresas 5 millones de pesos.

Sabe que se requiere de una reforma legislativa que habría que impulsar, y también analizar si por ese tipo de infracciones se puede sancionar como distintas configuraciones ilícitas y que se vayan sumando.

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, Adrián Ganino**, señala con respecto al tema fiscalización y multas, que se está tomando nota para empezar a analizar las cuestiones del registro de reincidencia o de infractores. Menciona que no depende directamente de la Dirección, pero que igualmente se iniciaron las tratativas para poder manejar ese registro y, obviamente, tenerlo también a disposición no solamente de las Asociaciones y del público, sino también de las provincias que integran ese registro. Espera tener resultados más claros para poder comunicarlo.

Con respecto a las estadísticas, se siguen realizando y algunas publicando. Menciona que se avanzará en los puntos hablados hoy. Al respecto, sostiene que se está tomando nota para luego analizar la viabilidad de las medidas, y determinar si el impedimento es técnico o jurídico.

Comparte diapositivas y explica las mismas.

Respecto al destino de las multas, sostiene que toma nota, destacando que hay cuestiones que todavía se está informando.

Recalca que lo bueno que se hizo de la gestión de **Sebastián Barocelli** no se modificará nada, se mejorará y aquellas cuestiones que se van a impulsar son con la idea de poder potenciar todo lo que se pueda hacer con las Asociaciones y con distintos organismos, con los cuales también van a empezar a trabajar.

**Cristian Luisi**, señala que copió en el chat el link de la página de [argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/multas](http://argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/multas).

Asimismo, comenta que no están las resoluciones y disposiciones enteras, pero está muy completo. Allí figura el nombre de la empresa, artículos excepcionados, una breve descripción y la multa impuesta, siendo también fácil para filtrar. Cree que es una buena herramienta que podría ayudar a las asociaciones a armar el “mapa del delito” y que a su vez, estaría bueno que la puedan replicar.

**Adrián Ganino**, da paso al siguiente punto en el Orden del día.

**PUNTO 3) ESCUELA ARGENTINA DE EDUCACIÓN EN CONSUMO Y LANZAMIENTO DE NUEVO LOGO DEL CONSEJO CONSULTIVO.**

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo**, presenta el nuevo logo del Consejo Consultivo de los Consumidores con el que van a trabajar. Sostiene que la idea es identificar con ese logo el trabajo, ya sea en educación, en campañas o en el esquema que se proponga desde este consejo.

**La Asociación de Defensa del Asegurado Consumidores y Usuarios (ADACU)**, manifiesta que la propuesta que habían hecho estaba vinculada con el punto y es volcar en la página web de la Dirección todas las resoluciones judiciales al igual que el tema de las multas, porque a veces los jueces al fallar en casos individuales o colectivos tienen en cuenta esa reiteración.

Por otro lado, **Victoria Pacevicius**, comenta que muchas de las asociaciones plantaban como por ejemplo, Justicia Colectiva el tema de la normativa, ADELCO el tema de Educación en campañas de medios públicos, por eso la idea era trabajar junto con la Escuela estas propuestas y ver qué se puede lograr, siempre trabajando en conjunto.

**Adrián Ganino**, destaca que el fin de este logo era también para estas campañas, tanto educativas o desde la escuela.

Asimismo, la **Asociación Justicia Colectiva Asociación Civil**, plantea al **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo**, empezar a discutir entre todos la resolución que reglamenta el funcionamiento de las asociaciones, ya que es algo que quedó desde hace varios años y cree que la mayoría no está con la Resolución. Menciona que hay un montón de requisitos que son difíciles de cumplir y que no tienen sentido.

**Adrián Ganino**, le responde que lo analizarán y que le parece bien, ya que para eso está el Consejo, para proponer y trabajar sobre temas en particular.

Por su parte, la **Asociación Civil Consumidores en Acción**, sostiene que son organizaciones que nacieron desde el voluntariado y en vez de regular las funciones de las empresas, en gestiones pasadas les exigían un montón de requisitos. Cree que deben ser eliminados un montón de esos requisitos, y en todo caso, hacer una nueva disposición que facilite la creación de nuevas organizaciones y las que están se fortalezcan.

**La Asociación Acción del Consumido (ADELCO)**, comenta que desde hace muchísimos años vienen proponiendo que se hagan campañas de educación a través de los medios públicos porque ven que la escuela está funcionando realmente muy bien, pero las organizaciones no tienen recursos para salir con una campaña a nivel masivo. Proponen que las campañas de Educación sean a través de los medios como Radio Nacional o Televisión Pública.

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo**, menciona que la idea es empezar a trabajar en todas estas cuestiones, por eso también le parece oportuno, el relanzar de alguna manera la identificación del Consejo Consultivo, para



trabajar en estos puntos que se mencionaron con respecto a ideas o proyectos, más allá de trabajar después en el consejo consultivo a través de las distintas reuniones que se llevarán adelante.

Dicho eso, comenta que a través de la Escuela, se van a plantear una serie de actividades más allá de los cursos. Cuenta al respecto que se están por abrir las inscripciones a los cursos. Menciona que se van a lanzar nuevos cursos sobre inteligencia artificial, ciberdelitos en las relaciones de consumo, el tema de los influencers, entre otros.

Sostiene que también van a considerar las propuestas de cursos emitidas por las Asociaciones de Consumidores.

**Justicia Colectiva Asociación Civil**, consulta sobre uno de los puntos propuestos relacionados al calendario que había quedado para la presentación de proyectos, desea saber cómo se va a continuar porque hay proyectos presentados.

En base a esa consulta, **Adrián Ganino**, responde que ya está el dictamen de la Comisión Evaluadora, que tuvo la oportunidad de resolver y trabajar con cada uno de los proyectos. Sostiene que ya se está trabajando en la resolución y la idea es publicarla con la dinámica del año pasado.

Y respecto al aporte anual también tiene dictamen favorable, por lo que en breve tendrán noticias sobre ese punto.

**La Asociación Consumidores Alerta Asociación Civil (CONSAL)**, menciona que es fundamental el tema de la educación. Señala que desde hace muchos años se dedican a la resolución de conflictos, y menciona algunas de sus obras.

A su vez, expresa el apoyo permanente a la educación y cree que hay que informar además de educar para empoderar al consumidor.

**La Asociación Civil Centro de Educación, Servicios y Asesoramiento al Consumidor (CESYAC)**, consulta en relación a ese punto, si es posible que le pasen el logotipo una vez que se defina, para poder incorporarlo en cualquier publicación que se pueda llegar a hacer desde las Asociaciones.

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo**, afirma que lanzó la propuesta que les envió el área de diseño que le parecía acorde con lo que se viene trabajando con otros diseños y si les parece y le dan el *Ok*, ya se avanza con el resto del trabajo para tenerlo operativo de ahora en adelante y que sea el logo que los identifique.

**La Asociación Red Argentina de Consumidores**, consulta sobre la tramitación del apoyo institucional para las asociaciones, y en base a eso **Adrián Ganino**, responde que consultó al área jurídica y le dijeron que estaba *ok* la parte técnica y presupuestaria, pero que aún no

había visto el expediente, reitera que recién está tomando posesión de cómo funcionan todas las áreas. Que en breve habrá novedades.

Se da paso al último punto del orden del día.

#### **PUNTO 4) ESTAFAS BANCARIAS**

Toma la palabra la **Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (ADDUC)**, y señala que los bancos han dejado de lado el resguardo del dinero o protección, y ya no es sólo patrimonial el daño causado al consumidor, sino que además daña sensiblemente a la salud.

Considera que los bancos en el afán de querer vender productos a través de lo virtual se han transformado en un peligro y por lo tanto el Banco Central debe asumir dicha circunstancia y sancionar a los bancos.

Es por eso que cree que desde la unión de las asociaciones de consumidores y en colaboración con la Dirección, habría que hacer una petición al Banco Central para que emita sanciones expresas a los bancos. Comenta que han tenido denuncias de gente que se ha enfermado porque ha perdido literalmente la forma de alimentarse, y ratifica que no hay mejor forma que desde el órgano de control central se emite una comunicación severa a los bancos, para en primer lugar se ocupen de la protección del dinero, segundo la protección de las cuentas y tercero para que dejen de mercantilizar y hacer un *marketing* tan abierto de los préstamos para que lo *hackeos* sean natural.

Por su parte, **Virginia Bandrés, Directora de Protección Jurídica del Consumidor**, comenta que han tomado conocimiento y es tal cual como dice **Oswaldo Héctor Bassano**, sumando a que también estuvo hablando con la gente del programa **Atajo**, por lo que ya se está preparando una operatoria que involucra también a los bancos, porque el Banco Central sacó en su momento esa comunicación por la cual ellos también son responsables por los débitos que realizan en función de esas estafas.

Señala que están trabajando en eso, y también en coordinar con el Banco Central una reunión como así también con la Dirección de Ciberdelito, y de esa forma poder juntar a todos los actores para ayudar a evitar este tipo de fraudes. De cualquier manera, también se están analizando los fraudes bancarios, netamente por créditos pre aprobados que sigue ocurriendo.

Por último, agrega algo que fue mencionado a lo largo de esta reunión y es el tema del monto de las multas. La Dirección de Protección Jurídica trata de detectar prácticas sistemáticas. Comenta que si bien el expediente es mucho más sólido que uno puede acreditarlo con la reiteración de casos, se encuentran con que el monto máximo es de 5 millones, es decir que, frente a un expediente mucho más sólido desde el punto de vista probatorio, la empresa puede verse beneficiada porque no se pueden hacer doble

juzgamiento. Es por eso, que se está trabajando en poner énfasis en los individuales para que no se vean beneficiados con este tope.

**Adrián Ganino**, señala que aportando a lo dicho por **Virginia Bandrés** y el trabajo que se viene haciendo, la idea es, en esos casos, no hacer una multa general por ese mismo hecho sino, aplicar 5 millones a los 100 casos individualmente.

Por su parte, la **Asociación Consumidores Alerta Asociación Civil (CONSAL)**, sostiene que los bancos permiten realizar las estafas bancarias. Cree que el Banco Central se ocupa muy bien de controlar a los bancos con las disposiciones, pero no atiende a los consumidores cómo los debería atender.

Comenta que el año pasado, trabajaron con Hipervulnerables sobreendeudados y en octubre cuando estaba terminando el proyecto explotó. Actualmente, tienen muchos deudores de créditos UVA y UVI y desde la asociación los están ayudando para hacer la demanda de cada uno de los deudores.

La **Asociación Usuarios y Consumidores en Defensa de sus Derechos**, comenta que ahora las asociaciones pueden enviar sus denuncias al Banco Central y que un conjunto de 33 Asociaciones hicieron un trabajo reciente sobre el tema de divulgar las claves, ya que el concepto de la campaña de divulgar las claves hace que el usuario financiero sea el responsable del problema y la realidad es que hay incumplimiento desde la normativa del Central.

**Asociación PROCONSUMER Protección Consumidores del MERCOSUR**, saluda a todos y comenta que cree que hay un fiscal que se dedica específicamente a problemas cibernéticos y podrían tratar de juntarse y verlo. Manifiesta que las relaciones de consumo digitales trae problemas a todas las relaciones de consumo en general.

Toma la palabra la **Asociación Defensa Usuarios y Consumidores (DEUCO)**, manifestando que está totalmente de acuerdo en que se convoque a una reunión con el Banco Central para que se pueda rescatar la gerencia de protección al usuario que se desactivó. A su vez, y volviendo al tema de los consumidores hipervulnerables, plantea qué hace el Banco Central con las tasas que aplican los comercios de hasta el 300 % de interés anual.

La **Asociación de Defensa del Asegurado Consumidores y Usuarios (ADACU)**, adhiere a lo dicho por sus compañeros y sostiene que el banco le entrega toda la información de sus clientes a compañías de seguros y otros proveedores de servicios. De esta manera, los que adquieren esa base de datos, consiguen vender telefónicamente importes que debita mensualmente de la tarjeta asociada a la cuenta sueldo y que le resulta muy difícil al usuario que el banco le haga el *stop debit*.

Para finalizar, hace mención a que los bancos oficiales deben cumplir su función con un criterio social de acuerdo a las necesidades que tiene la comunidad y que establece el Estado, por eso le parece bueno que los bancos oficiales se diferencien y tomen medidas al respecto.

Por otra parte, la **Asociación Unión de Usuarios y Consumidores**, coincide con todo lo expresado hasta el momento y comenta que la cantidad de casos de estafas bancarias son impresionantes, y señala que es un problema muy serio de todo el país. Comenta que hasta ahora sólo tienen herramientas individuales y pregunta si la Dirección tiene alguna herramienta prevista.

Y para finalizar, comenta que le gustaría tener una visión desde la Dirección respecto del daño directo y las cautelares administrativas .

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, Adrián Ganino**, les muestra a través de filminas cómo la Dirección ha estado interviniendo en el tema de ciberdelito y estafas bancarias.

En respuesta a la consulta de **Claudio Boada**, sobre la visión del daño directo y las cautelares administrativas, lo analiza en dos puntos. A nivel municipal y local, las dos cuestiones las aplicaba administrativamente y con respecto al daño directo, también en materia administrativa, le parece fundamental.

Por otra parte, a nivel nacional, se encuentra con las cuestiones planteadas y se va a querer avanzar en la aplicación del daño directo en sede administrativa y también las medidas cautelares del cese de esas conductas.

Señala que se va a trabajar en una educación sobre estas cuestiones y que será fundamental el trabajo de las Asociaciones.

Asimismo, **Adrián Ganino**, les comenta que ya tiene programada una reunión con el BCRA, por cuestiones planteadas el día de la fecha, pero que ya estaban en agenda y se incluirá también el tema de créditos y tasas.

Por otra parte, la **Asociación Defensa Usuarios y Consumidores (DEUCO)**, solicita el listado actualizado y de ser posible, ordenado alfabéticamente de Precios Cuidados.

Adhiriendo a lo solicitado, la **Asociación Unión de Usuarios y Consumidores**, consulta si podrá ser en excel para que sea más dinámico a la hora de trabajarlo.

Retomando la palabra la **Asociación Defensa Usuarios y Consumidores (DEUCO)**, consulta si será posible que la Secretaría financie micros al mercado central.

El **Director de Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, Adrián Ganino**, manifiesta que se ha tomado nota de todo lo dicho, agradece a todos y todas y da por finalizada la asamblea.



