ANEXO II - Las notas periodísticas

PÁGINA 12 –21/12/2012
EL GOBIERNO LAS INVESTIGA POR NO CUIDAR DERECHOS DE LOS USUARIOS

Tres Asociaciones en la mira

Adecua, Proconsumer y Consumidores Financieros fueron denunciados por llegar a acuerdos con un banco que habrían afectado a los clientes a quienes debía resguardar. El caso se debatió en el "consejo asesor" sobre la conducta ética de las asociaciones.

Por David Cufré

La subsecretaria de Defensa del Consumidor, Lucila "Pimpi" Colombo, presentó ayer los términos de una denuncia contra **Adecua, Consumidores Financieros y Proconsumer** que se tramita desde mayo pasado. La funcionaria expuso ante el consejo asesor que evalúa la conducta ética de las asociaciones de consumidores. Participaron 25 entidades de usuarios, sobre 29 inscriptas. Colombo describió las líneas centrales de la investigación que lleva a cabo para determinar si aquellas tres asociaciones cometieron alguna irregularidad en los acuerdos judiciales que firmaron con un banco hace dos años y que dejaron a la mayoría de los clientes sin la reparación debida. De las averiguaciones surge que habría otros convenios similares con más entidades financieras, todos con la particularidad de un alcance limitado en su resolución, cuando las demandas eran en teoría para resguardar los derechos de todos los afectados.

Adecua, Proconsumer y otras nueve asociaciones respondieron anteayer en un comunicado que existe una campaña de "persecución a las entidades independientes". Sandra González, titular de Adecua, tuvo un duro cruce con el secretario de Comercio Interior, Guillermo Moreno, en septiembre pasado. Fue cuando el "consejo asesor" evaluaba la conducta ética de otra entidad, Consumidores Libres, de Héctor Polino, por sus relevamientos de precios. Aquella vez González

se quejó del “maltrato” de Moreno. En su asociación ahora dicen que Pimpi Colombo está tomando represalias por aquel incidente y por ser una entidad crítica de las políticas de Moreno.

La funcionaria explicó en el “consejo asesor” el origen de la denuncia. La presentó una cliente del banco Santander Río que dijo sentirse estafada por el acuerdo que firmó Adecua con la entidad financiera. Ella había tomado un crédito prendario a 60 cuotas. Cuando le llegó el resumen de la cuota 52 descubrió que el ítem “gestión de contratación y cobertura de seguro” había bajado de 42,3 pesos que le cobraban hasta entonces a 8,3 pesos. Consultó en el banco y le dijeron que el cargo había sido mal aplicado y que de allí en más se subsanaba el “error”. La cliente exigió que le reintegraran lo que le habían cobrado de más, con los intereses correspondientes. La cuenta daba unos 2000 pesos. Pero el banco le respondió que ya había perdido su oportunidad, porque se había vencido el plazo del acuerdo que había firmado con Adecua para resarcir a los afectados. La clienta no había tenido hasta entonces ninguna información sobre la existencia de ese acuerdo.

Colombo comentó que Adecua efectivamente inició un juicio colectivo contra el banco Santander Río por las comisiones mal cobradas, lo mismo que hicieron Consumidores Financieros y Proconsumer por los cargos en créditos hipotecarios y personales. Si bien la demanda exigía una reparación universal con una retroactividad de diez años, cuando Adecua llegó al acuerdo con el banco se acotó la indemnización a un plazo de tres años. También se resolvió que en lugar de practicarse un depósito automático en la cuenta de cada cliente perjudicado, sin necesidad de ningún trámite, como marca la Ley de Defensa del Consumidor en los juicios colectivos, esos clientes debían formular un reclamo concreto ante el banco en el término de 60 días corridos. La información del convenio salió publicada en dos pequeños edictos en diarios de tirada nacional. El resultado fue que la gran mayoría de los tomadores de créditos del Santander Río no se enteró que debía exigir el dinero y perdió la posibilidad de cobrarlo. El banco evitó pagar montos millonarios. Adecua argumenta que el acuerdo fue público, homologado por el fiscal y el juez.

Esta práctica se repetiría en otros juicios colectivos a entidades financieras, según la investigación oficial. Otros elementos que

despiertan sospecha para las autoridades son que Adecua renunció a exigir al banco el pago de las costas y asumió la responsabilidad de la tasa de justicia, liberando a la entidad financiera de ese cargo. "Más de un año de trabajo, cientos de fojas en los expedientes, muchas horas dedicadas y al final Adecua renuncia a todo y le libera el camino al banco frente a sus clientes. Todo es muy raro, hay mucho para investigar", dijeron en la reunión del consejo asesor. Las entidades que lo integran presentarán entre hoy y la semana que viene sus evaluaciones sobre lo ocurrido.

PÁGINA 12 – 19/12/2012
DEFENSA DEL CONSUMIDOR INVESTIGA A TRES ASOCIACIONES POR PACTAR CON LOS BANCOS

Entidades de usuarios bajo sospecha

Mañana habrá una reunión del consejo asesor que analiza la conducta ética de las entidades de usuarios. El Gobierno lo convocó para evaluar una denuncia contra tres asociaciones por llegar a acuerdos que afectarían a los consumidores.

Por David Cufré

La Subsecretaría de Defensa del Consumidor, a cargo de Lucila "Pimpi" Colombo, convocó para mañana a una reunión del "consejo asesor sobre la conducta ética de las asociaciones de consumidores". La citación es para evaluar el comportamiento de tres entidades de usuarios que están siendo investigadas a raíz de graves denuncias. Se trataría de **Adecua, presidida por Sandra González; Proconsumer, que encabeza Ricardo Nasio, y Consumidores Financieros, ligada a estudios jurídicos de la city.** Se las acusa de iniciar juicios colectivos contra bancos y demás entidades financieras por el cobro de cargos indebidos, y cuando la demanda avanza, llegar a acuerdos reservados con esas empresas que dejan a la mayoría de los usuarios sin los beneficios del convenio. Defensa del Consumidor investiga cuáles serían los motivos de las asociaciones para comportase supuestamente de ese modo.

La Ley de Defensa del Consumidor consagró el derecho de las entidades de usuarios de litigar ante la Justicia en representación de

todos los clientes de una empresa. Esas acciones colectivas buscan evitar que cada uno de ellos tenga que iniciar una causa por montos que por lo general son bajos. Por ejemplo, el resarcimiento tras un corte de energía eléctrica o, como en los casos bajo análisis, cargos mal aplicados por los bancos. El juicio colectivo tiene la virtud de poner a usuarios y empresas en igualdad de condiciones. Es una forma de combatir abusos de los prestadores, que en ocasiones recaudan cifras importantes con pequeños cargos.

Justamente eso es lo que hizo un banco de primera línea meses atrás y en respuesta recibió una demanda colectiva por parte de una de las entidades de consumidores que ahora está en la mira. La causa avanzaba, hasta que de modo imprevisto hubo un acuerdo entre el banco y la entidad de usuarios. La empresa aceptó reintegrar el dinero mal cobrado, pero sólo a quienes se presentaran ante sus oficinas para reclamarlo en el plazo de sesenta días. La información apareció publicada en pequeños avisos en dos diarios de tirada nacional. Muy pocos se enteraron. Eso motivó la denuncia de uno de los clientes del banco que no supo del convenio y no fue a pedir lo suyo. Elevó la queja a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, que abrió una investigación.

Las averiguaciones permitieron comprobar que al menos otras dos entidades tuvieron comportamientos similares, llegando a acuerdos que afectarían a la mayoría de los consumidores porque no logran ninguna reparación. La Subsecretaría pidió a las tres asociaciones información detallada sobre los juicios colectivos iniciados y los arreglos pactados, los cuales serían numerosos. Todavía no está claro si la actitud de las asociaciones violenta alguna ley o si sólo se trata de un debate ético. Los convenios se firman generalmente con la aceptación del juez que interviene en la causa. Eso le daría una cobertura legal. Colombo citó al consejo asesor para que analice si la conducta de las asociaciones denunciadas es correcta, bajo la sospecha de que los convenios salvan la responsabilidad de las empresas a bajo costo y terminan dejando al grueso de los clientes con las manos vacías. La investigación –en los términos en que está planteada– busca determinar cuál sería el beneficio de las asociaciones.

El consejo asesor sobre la conducta ética de las entidades de usuarios nació a principios de septiembre. Lo convocó Pimpi Colombo para evaluar otro caso polémico: el de la suspensión en el registro de asociaciones de Consumidores Libres, que lidera el ex diputado Héctor Polino, por sus mediciones de precios. En esa ocasión se produjo un resonante cruce entre Sandra González, de Adecua, y Guillermo Moreno, secretario de Comercio Interior. La polémica se prolongó por más de una semana, con la acusación de González de haber sido maltratada y echada de la reunión. Colombo en aquella oportunidad relató que la defensora de los usuarios montó un show para "romper la audiencia" y generar un hecho mediático. Luego de ese episodio, nueve entidades –incluida Adecua y otras de las más tradicionales– renunciaron al consejo asesor, que quedó integrado por 29 asociaciones, que están allí de manera voluntaria.

La relación entre Moreno y González es tirante desde hace años y quienes conocen a ambos aseguran que su enfrentamiento es parte de otra interna: la de Moreno con Julio De Vido, quien suele convocar a González a los actos que encabeza.

PÁGINA 12 – 4/2/2013

SEIS ACUERDOS ENTRE BANCOS Y UNA ENTIDAD DE CONSUMIDORES PRIVARON A MILLONES DE UNA REPARACION

Miles de usuarios fuera de juego

Adecua firmó acuerdos con seis bancos y financieras que cerraron juicios por indemnizaciones millonarias en favor de 1,7 millón de usuarios. Los convenios terminaron librando a las empresas de pagar 367 millones y el 99 por ciento se quedó sin nada.

Por David Cufré

El consejo asesor sobre la conducta ética de las asociaciones de usuarios volverá a reunirse en los próximos días para evaluar el comportamiento de Adecua, entidad que preside Sandra González. El encuentro se hará a pedido de María "Pimpi" Colombo, subsecretaria de Defensa del Consumidor. El motivo será analizar seis acuerdos que firmó Adecua en sede judicial con bancos y financieras de primera línea, supuestamente en defensa de miles de clientes de esas

empresas, a quienes les habrían cobrado de más por cargos y seguros en créditos hipotecarios, prendarios y en financiamiento con tarjetas de crédito. Los convenios, sin embargo, resultaron un fiasco para los consumidores y un desahogo para los bancos. Las entidades financieras lograron evadir el pago de indemnizaciones millonarias, estimadas en 367 millones de pesos, mientras que la inmensa mayoría de los usuarios se quedó sin recuperar un peso. El 99,1 por ciento de los afectados no cobró nada, porque en definitiva los acuerdos, que interrumpieron los juicios colectivos que había iniciado la propia Adecua contra esos bancos y financieras, les "bloquearon" el derecho a un resarcimiento. Los abogados de la asociación, pese a ello, embolsaron 15,6 millones de pesos en concepto de honorarios, pagados por los bancos.

Adecua celebró esos convenios entre 2010 y 2012 con los bancos Santander Río, Galicia, la financiera GMAC, el Banco Privado de Inversiones, la tarjeta CMR de Falabella y la Tarjeta Naranja. Como se indicó más arriba, los arreglos en sede judicial frenaron juicios colectivos en defensa de los usuarios que promovió la entidad que encabeza González.

Los montos de las reparaciones para los clientes no eran significativos en términos individuales –entre 27 y 2 mil pesos, según el caso–, pero el agregado de miles de cuentas les habría costado a los bancos cifras muy elevadas. En la investigación sobre Adecua que lleva adelante la Subsecretaría de Defensa del Consumidor hay estimaciones sobre el punto. El Santander Río se ahorró de pagar alrededor de 131 millones de pesos, el Banco Galicia, 81 millones; la financiera GMAC, 73 millones; el Banco Privado de Inversiones, 65 millones; la tarjeta CMR de Falabella, 16 millones; y la Tarjeta Naranja, una cifra que aún no está determinada. El monto salvado por los bancos ascendió a 367 millones de pesos. Los usuarios recuperaron apenas 1,7 millón de ese total, el 0,5 por ciento, pero los abogados de Adecua cobraron en concepto de honorarios 15,6 millones de pesos, abonados por quienes antes eran los sujetos de las demandas. Esta última información surge de las respuestas que cinco de los seis bancos y financieras entregaron a la subsecretaría en el expediente que abrió para evaluar el desempeño de la asociación.

Sobre un universo de 1.736.499 clientes afectados en cinco de las entidades involucradas –Tarjeta Naranja aún no precisó el número de clientes potenciales que habrían tenido derecho a una reparación–, lograron que les devolvieran lo que les habían cobrado de más apenas 15.672, el 0,9 por ciento. Ese es el punto más vulnerable de Adecua, no en términos legales sino de comportamiento ético, según las razones que expondrá el gobierno para convocar otra vez al comité correspondiente.

La asociación de consumidores usa como escudo frente a eventuales reclamos judiciales el hecho de que los acuerdos que firmó con los bancos fueron homologados por un juez. Sería una defensa sólida, al menos en principio. Sin embargo, a Adecua le cuesta más explicar por qué no se ajustó a la misma Ley de Defensa del Consumidor que invocó para iniciar las causas. Allí dice taxativamente que, frente a demandas colectivas, todos los clientes tienen que recuperar el dinero que les cobraron de modo irregular con el mismo mecanismo que se usó cuando se efectuó el pago. Es decir, si fue un débito de la caja de ahorro –como ocurrió en la casi totalidad de los casos–, debió haber sido un crédito automático en la misma cuenta sin necesidad de que el usuario tuviera que someterse a ningún trámite. Esa es la razón de ser de los juicios colectivos: facilitar el cobro de indemnizaciones por montos bajos que de otro modo difícilmente serían recuperados, y evitar situaciones de abuso de las empresas, según coinciden especialistas en la materia y la mayoría de las asociaciones de consumidores.

Antecedentes

La investigación oficial comenzó en mayo del año pasado –Página/12 dio cuenta de ella por primera vez en diciembre–, a partir de la denuncia de una clienta del banco Santander Río ante la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, quien se consideró estafada por el acuerdo de Adecua con la entidad financiera. Ella había tomado un crédito prendario a 60 cuotas. Cuando recibió el resumen de la cuota 52, descubrió que el ítem "gestión de contratación y cobertura de seguro" había bajado a 8,3 pesos, desde los 42,3 pesos que le cobraban hasta entonces. Consultó con el banco y le dijeron que el cargo había sido mal aplicado todo ese tiempo, y que de allí en más el "error" sería subsanado. La usuaria exigió que le

devolvieran lo que le habían cobrado de más a lo largo de cuatro años y tres meses, con los intereses correspondientes. La cuenta daba unos dos mil pesos. Pero el banco le respondió que había perdido la oportunidad de reclamar el dinero, porque había vencido el plazo del acuerdo que firmó con Adecua para resarcir a los damnificados. La clienta no había tenido hasta entonces ninguna información sobre la existencia del arreglo.

Como se explicó al comienzo, la Ley de Defensa del Consumidor consagró el derecho de las asociaciones de usuarios a litigar ante la Justicia en representación de todos los clientes de una empresa. Esas acciones colectivas buscan evitar que cada uno tenga que iniciar una causa por montos que por lo general son bajos. Por ejemplo, la indemnización tras un corte de electricidad extendido o, como en los casos bajo análisis, cargos y seguros mal cobrados por los bancos. El juicio colectivo tiene la virtud de poner a usuarios y a empresas en igualdad de condiciones. Adecua se amparó en esa ley para iniciar las seis causas contra el Santander Río, Galicia, Falabella, el Banco Privado de Inversiones, la financiera GMAC (hoy GPAT) y la Tarjeta Naranja.

La causa contra el Santander Río marchaba a buen paso hasta que en esa instancia avanzada hubo un acuerdo entre el banco y la asociación de consumidores. La empresa aceptó bajar los montos que venía cobrando de seguros y comisiones, y reintegrar el dinero mal facturado, pero sólo con un retroactivo de tres años, cuando la demanda original era por diez. De todos modos, el punto más polémico no es ése sino el que sigue: la entidad financiera pactó con Adecua que sólo cobrarían el dinero los clientes que fueran a reclamarlo a sus sucursales, para lo cual se fijó un plazo de sesenta días corridos. La información del convenio se publicó en dos pequeños edictos en diarios de tirada nacional. Muy pocos se enteraron. Casi nadie. El Santander Río admitió que había 615.500 personas en condiciones de pedir reintegros. Sin embargo, sólo se presentaron 109, el 0,017 por ciento. Cobraron un promedio de 214 pesos cada uno. Es decir, el banco desembolsó apenas 23.328 pesos, sobre una proyección de 131,7 millones que hubieran correspondido para atender a todos los clientes, como marca la ley y el sentido común.

El acuerdo también estableció el monto de los honorarios para los abogados de Adecua: se pactaron cinco millones de pesos, que fueron cubiertos por el Santander Río, según reconoció el banco ante la dependencia que encabeza Pimpi Colombo. En conclusión, sólo 109 clientes pudieron recuperar 23 mil pesos, 615.391 no cobraron nada, los abogados de Adecua embolsaron 5 millones y el Santander Río se "ahorró" 131,7 millones. Esa dinámica es la que Defensa del Consumidor puso bajo análisis, y que será evaluada por el consejo asesor que integran unas 25 asociaciones de consumidores en los próximos días (ver aparte).

Los otros casos

Los acuerdos con los otros bancos y entidades financieras siguen la misma lógica, con resultados calcados. También son por cargos y seguros mal aplicados, y los convenios restringieron a entre 60 y 90 días el plazo para reclamar una reparación, siempre con el mecanismo de la difusión de los arreglos a través de pequeños avisos en dos diarios nacionales, que una minoría muy acotada pudo registrar.

El juicio colectivo contra el Galicia que terminó en un arreglo antes de llegar a la sentencia involucraba a un millón de usuarios. Sin embargo, hicieron el trámite exigido por el convenio apenas 6098 personas, que fueron quienes se enteraron de la existencia del arreglo. Sólo el 0,6 por ciento del total de afectados. Recibieron como indemnización un promedio de 81,27 pesos cada uno, lo que amasó un global de 495 mil pesos. Si la reparación se hubiese efectuado de manera automática, el Galicia habría gastado 81 millones de pesos. Los abogados de Adecua cobraron en este caso 5.657.390 pesos en honorarios, pagados por el Galicia, según precisó el banco.

Según indicaron a este diario desde otras asociaciones, es usual que en juicios colectivos los honorarios los asuma la empresa acusada, dado que la entidad tiene como clientes a miles de consumidores damnificados. Y el monto de los honorarios se fija en proporción a la magnitud de la demanda. Lo que no es usual en ningún caso es que cobren los abogados de la asociación y los usuarios, en abrumadora mayoría, no reciban nada.

El acuerdo con la financiera GMAC limitó a 533 personas el número de quienes obtuvieron una indemnización, sobre un total de 42.566.

El monto promedio de las devoluciones fue de 1700 pesos, y la financiera gastó en total 915 mil pesos. Pero si hubieran cobrado todos, el gasto habría escalado a 73 millones de pesos. Este juicio colectivo que terminó en un arreglo homologado por un juez fue encarado por Adecua y Cruzada Cívica. Sus abogados percibieron honorarios por 3.569.100 pesos.

El acuerdo de Adecua con el Banco Privado de Inversiones batió records. Sobre 135 mil usuarios afectados sólo hicieron el trámite para recuperar el dinero 27 personas. Obtuvieron 483 pesos en promedio cada uno. Con reparaciones por esos montos, el BPI tendría que haber desembolsado 65 millones de pesos, de no existir el arreglo con la asociación de consumidores, en caso de un fallo adverso.

Falabella aceptó devolver a los clientes de su tarjeta CMR el dinero cobrado de más. Tuvo 8905 reclamos, sobre un total de 569.836 que estaban en condiciones de pasar por ventanilla. La empresa reintegró 250 mil pesos, sobre 16 millones que hubieran correspondido si el acuerdo con Adecua no hubiera sido tan opaco. Falabella no precisó si pagó o no honorarios a los abogados de la asociación de consumidores.

Por último, la Tarjeta Naranja no informó la cantidad de clientes potenciales, pero admitió que sólo hizo devoluciones a 75 personas. También precisó que pagó a los abogados de Adecua honorarios por 784.525 pesos.

En conclusión, los seis acuerdos alcanzaban –por lo menos– a 1.736.499 usuarios, de los cuales pudieron acceder a una reparación 15.672, por un total de 1.705.822 pesos. Las entidades financieras tendrían que haber desembolsado 367.414.124 pesos para cumplir con todos de manera automática, pero los convenios con Adecua y alguna otra asociación los salvaron de esa situación. Los abogados de Adecua, a su vez, cobraron –al menos– 15.613.305 pesos de honorarios.

PÁGINA 12 - 4/2/2013

LA RESPUESTA DE ADECUA A LA INVESTIGACION OFICIAL

"Es una persecución"

Sandra González, titular de Adecua, y Osvaldo Riopedre, abogado de la entidad, remarcan que los convenios fueron legales y acusan al secretario Guillermo Moreno de montar una campaña.

Por David Cufré

“Esto es una persecución. Los acuerdos son legales, tuvieron la intervención de un fiscal y de un juez y permitieron que los usuarios dejaran de pagar de más por seguros y comisiones”, aseguró Sandra González, titular de Adecua, en diálogo con Página/12. La persecución, según sus palabras, sería del secretario de Comercio Interior, Guillermo Moreno, con quien mantuvo un duro cruce en septiembre del año pasado en una audiencia del consejo asesor sobre la conducta ética de las asociaciones de consumidores, en ese caso para evaluar el desempeño de Consumidores Libres, que comanda el ex diputado Héctor Polino.

Osvaldo Riopedre, mano derecha de González y abogado de Adecua, siguió la misma línea de razonamiento ante la consulta de este diario. Sostuvo que existe una intención de Moreno de expulsar a Adecua del registro nacional de entidades o de quitarle el permiso para operar como tal. Y defendió lo actuado por Adecua en los seis acuerdos con bancos y entidades financieras. “Lo primero que hay que aclarar es que Adecua no le pagó a los abogados, sino que lo hicieron las empresas demandadas, como es costumbre. Los montos de esos pagos están en relación con las causas”, indicó. “El resultado que se perseguía con los acuerdos era que los bancos dejaran de cobrar lo que venían cobrando de más. También que se les restituyera a los clientes ese dinero, con tres años de retroactivos. Lo importante es que a partir de estos convenios la gente pasó a pagar lo que corresponde”, indicó.

¿Por qué Adecua aceptó que la devolución del dinero cobrado de más se hiciera en un plazo acotado de 60 días, en lugar de pedir que la reparación se efectuara de manera automática, como marca la ley? –preguntó Página/12.

González respondió: “Un acuerdo es una negociación. Los convenios involucraban mucha plata que los bancos estaban cobrando de

manera indebida, y lo importante es que gracias a ellos ahora los bancos cobran lo que corresponde".

En este punto, la mayoría de las asociaciones de usuarios consideran que los acuerdos son una herramienta valiosa, pero a condición de que la solución sea universal. También plantean que no pueden ser un salvoconducto para que bancos o empresas se libren de pagar indemnizaciones millonarias (ver aparte).

González advirtió que Adecua asumió la defensa de los consumidores que debió haber encarado el Estado antes que nadie. "El secretario de Comercio, la subsecretaria de Defensa del Consumidor, el Banco Central y la Superintendencia de Seguros de la Nación estaban al tanto de estos juicios. No fue nada oculto. Es más, a partir de las acciones que encaró Adecua, la Superintendencia de Seguros dictó una resolución para ajustar los montos de los 'seguros de vida saldo deudor'", retrucó.

Riopedre agregó que los acuerdos no niegan la posibilidad de que los usuarios afectados inicien por su cuenta un juicio contra los bancos y financieras para exigir la devolución de lo que estuvo mal cobrado. Admitió que difícilmente consigan un abogado que los represente por montos tan bajos, pero insistió en que Adecua no hizo nada ilegal ni que coarte la libertad de los consumidores para hacer su propio reclamo. Lo que no pueden, aclaró, es exigir que se cumplan los mismos términos que el convenio de Adecua, porque los plazos están vencidos.

González y Riopedre también remarcaron que la mayoría de las asociaciones de consumidores llegan a acuerdos con las empresas demandadas, ya que lo que se busca es acelerar los tiempos. Por último, consideraron que el secretario de Comercio "persigue" a Adecua y le apuntaron al consejo asesor sobre la ética de las entidades. Dijeron que es poco representativo, que está conformado fuera de la ley y que lo integran entidades alineadas con Moreno.

PÁGINA 12 - 4/2/2013

DICTAMEN DE ASOCIACIONES

Qué dice la ley

Por David Cufré

La primera audiencia del comité asesor sobre la conducta ética de las asociaciones de usuarios tuvo lugar a mediados de septiembre. Participaron 25 entidades de consumidores. La subsecretaria del área, María "Pimpi" Colombo, les informó los términos generales de los acuerdos de Adecua y otras dos asociaciones, Proconsumer y Consumidores Financieros, con un grupo de bancos. En función de la información provista, aquellas 25 entidades emitieron cuatro despachos –en algunos casos grupales, en otros individuales o con dos firmas– cuyos puntos salientes –y coincidentes– son los que siguen:

- "Este Consejo Asesor plantea a la autoridad de aplicación la necesidad de profundizar la investigación de los hechos descriptos a fin de determinar si los convenios judiciales celebrados por Adecua, Consumidores Financieros y Proconsumer de algún modo han vulnerado los derechos colectivos de los usuarios y consumidores, los que, prima facie, habrían restringido los alcances de los mismos, al limitar la extensión de dichos acuerdos solamente a quien se presentara en un plazo de 60 días corridos luego de la publicación de edictos en los periódicos La Nación y Ambito Financiero, a los cuales no tendrían acceso la generalidad de los usuarios".

- "Sin desconocer que las asociaciones de defensa del consumidor tenemos facultades para celebrar acuerdos judiciales o prejudiciales, se impone dar estricto cumplimiento a los términos de la Ley 24.240 (de Defensa del Consumidor), a saber: a) deben ser extensivos a todo el universo de los usuarios; b) las devoluciones de sumas de dinero acordadas en dichos convenios deben efectuarse por el mismo medio en que fueron descontados a los usuarios y consumidores".

- "Se impone como necesario que este Consejo Asesor proponga un protocolo consensuado por todas las asociaciones que lo componen a fin de delinear las pautas mínimas que deben contener los acuerdos judiciales o extrajudiciales que celebren las mismas a fin de evitar que se vulneren los derechos de los usuarios y consumidores a quienes representamos".

La investigación oficial abarca otros acuerdos de la propia Adecua y de las entidades mencionadas al comienzo. Las recomendaciones del consejo asesor no son vinculantes, pero buscan dar un marco para el funcionamiento de las entidades. En ese sentido, la recomendación de dictar una reglamentación o pautas básicas para los acuerdos judiciales de las asociaciones podría ser una las derivaciones de esta investigación, que en principio muestra a Adecua incumpliendo el requisito de que las reparaciones sean universales, lo cual liberó a los bancos de pagar unos 367 millones de pesos en reparaciones.

PÁGINA 12 - 4/2/2013
"Que no sean útiles a empresas"

La subsecretaria de Defensa del Consumidor, María "Pimpi" Colombo, confirmó a Página/12 que en los próximos días será convocado el consejo asesor sobre la conducta ética de las asociaciones de usuarios para una segunda audiencia –la primera fue en septiembre del año pasado– que evalúe el accionar de Adecua. "No queremos que las empresas les metan la mano en el bolsillo a los consumidores, pero tampoco que las asociaciones se presten o sean útiles a los negocios de las empresas", dijo la funcionaria. "Cuando la Presidenta habla de sintonía fina se refiere a cosas como éstas. Queremos que las empresas tengan rentabilidad, pero no fundada en cobros indebidos. Y la función de las asociaciones es defender a los usuarios. Acá hay una ecuación que está distorsionada: los bancos dejaron de pagar 360 millones de pesos, la gran mayoría de los usuarios no cobró nada y los abogados de la asociación recibieron más de 15 millones en honorarios", se quejó.

LA NACION – 4/2/2013
Cristina denunció un complot entre una ONG de defensa al consumidor y la Justicia

Dijo que Adecua hizo un acuerdo con bancos con homologación judicial y perjudicó a clientes que reclamaban indemnizaciones por 367 millones de pesos; "Haremos una ley para defender los derechos de los consumidores y no de las empresas", dijo la Presidenta.

La presidenta Cristina Kirchner denunció una "estafa" entre la asociación de defensa al consumidor Adecua, un juez y seis bancos, al asegurar que perjudicaron a más de 1.700.000 clientes que reclamaban indemnizaciones por el cobro indebido de comisiones bancarias.

La jefa de Estado relató que la acción judicial se inició cuando una clienta de un banco reclamó a la ONG por el cobro indebido de una comisión, tras la cual se determinó que "más de 1.700.000" usuarios habían sido perjudicados por entidades que les cobraron de más por cargos y seguros.

"La ONG hizo una acción colectiva de clase, pero luego logró un acuerdo homologado por un juez. Ese acuerdo estableció que iba haber un resarcimiento, pero que el cliente tenía que ir a reclamar al banco en menos de 60 días", explicó la Presidenta y resaltó que pocos usuarios pudieron enterarse de la situación.

"Llama la atención que el juez no haya pedido que directamente se acredite lo que se le debía a los usuarios ¿No se le ocurrió que iba a ser engorroso que más de un millón de clientes vayan a hacer su reclamo en el lapso de 60 días?", se preguntó Cristina Kirchner.

La denuncia hecha por la Presidenta fue esta mañana publicada en tapa por el diario Página 12. En el artículo, el matutino denunció: "Adecua firmó acuerdos con seis bancos y financieras que cerraron juicios por indemnizaciones millonarias en favor de 1,7 millón de usuarios. Los convenios terminaron librando a las empresas de pagar 367 millones y el 99 por ciento se quedó sin nada".

CRÍTICAS PRESIDENCIALES

Hoy Cristina Kirchner hizo duras críticas a la ONG de defensa al consumidor Adecua, al juez interviniente y a los bancos.

"Cuando se trata de funcionarios hay una cola larga de jueces para hacer justicia, cuando se trata de privados o de bancos, no. Hay que repensar la administración de la justicia", reclamó la jefa de Estado en un nuevo cuestionamiento al Poder Judicial.

"Además de la figura de enriquecimiento ilícito, está en el Código Civil una figura que se llama enriquecimiento sin causa, un equivalente en el sector privado. Es cuando alguien se enriquece indebidamente

porque embromó a otro. Este es caso, son un 367 millones de pesos que les correspondían a sus clientes", resaltó la Presidenta.

"Esperamos que haya algún juez o fiscal de esos que les gusta salir en los medios que hagan algo. Si controlan al verdadero poder, los funcionarios están fritos, lo más probable es que queden procesados", lanzó.

Y criticó a Adecua, aunque sin mencionar el nombre de la organización: "Alguien debería preguntarle a los abogados a quién defendían, si a los clientes o a los bancos".

"Vamos a hacer un protocolo para que las asociaciones de defensa de consumidor garanticen que, cualquier sea el abogado que contraten, tengan una forma consagrada de defender a los consumidores. Si es necesario con una ley del Congreso para defender los derechos de los consumidores y no de las empresas", anticipó Cristina..

LA NACION – 7/2/2013

El Gobierno separó a tres funcionarios involucrados en un acuerdo denunciado por Cristina

Se trata de Juan de Dios Cincunegui, vicepresidente de Aerolíneas Argentinas; Luis Romiti, director nacional de Control Ambiental de la Secretaria de Ambiente; y Eduardo Baeza, asesor de la senadora Nancy Parrilli.

El Gobierno separó a dos funcionarios y al asesor de una senadora nacional del Frente para la Victoria, que habrían participado de una supuesta estafa con la asociación de defensa al consumidor Adecua, bancos y jueces, que la presidenta Cristina Kirchner había denunciado en un acto oficial.
La mandataria había acusado a Adecua de montar una "estafa" en connivencia con un juez y seis bancos, al sostener que perjudicaron a más de 1.700.000 clientes que reclamaban indemnizaciones por el cobro indebido de comisiones bancarias, por unos $ 367 millones. Sin embargo, tras las críticas de Cristina, trascendió que dos de los abogados que participaron en distintos acuerdos con bancos y otras empresas son funcionarios del propio Gobierno y un tercer letrado se desempeña como asesor de la senadora y hermana del secretario general de la Presidencia, Oscar Parrilli.
Ayer, informó Télam, los abogados Juan de Dios Cincunegui y Luis Romiti presentaron su renuncia. En tanto, Eduardo Baeza, asesor de

la senadora Nanci Parrilli "fue dado de baja de la plantilla del Senado de la Nación", aseguró la agencia oficial.

"Cuando se trata de funcionarios hay una cola larga de jueces para hacer justicia; cuando se trata de privados o de bancos, no. Hay que repensar la administración de justicia", reclamó la Presidenta la semana pasada, en un nuevo cuestionamiento al Poder Judicial. "Alguien debería preguntarles a los abogados a quién defendían, si a los clientes o a los bancos", añadió

PAGINA 12 – 22/2/13

Denuncia por "fraude" contra Adecua

La Subsecretaría de Defensa del Consumidor se presentará hoy ante la Justicia penal por considerar que la asociación que conduce Sandra González "defraudó" a más de 1,7 millón de consumidores en 367 millones de pesos.

Por David Cufré

El Gobierno denunciará hoy penalmente a Adecua por haber "defraudado" a más de 1,7 millón de consumidores con los acuerdos que firmó con seis bancos y financieras. Página/12 pudo confirmar la noticia con fuentes cercanas al expediente. El delito prevé una pena de uno a seis años de prisión. Los acusados serán Sandra González, presidenta de la entidad; Osvaldo Riopedre, director ejecutivo y apoderado, e incluiría a otros miembros de la comisión directiva. La presentación se funda en el artículo 173 inciso 7 del Código Penal, que castiga a quienes defraudaran "el cuidado de intereses pecuniarios ajenos, con el fin de procurar para sí o para un tercero un lucro indebido". El inciso también estipula sanciones para quienes "violando sus deberes perjudicara los intereses confiados u obligara abusivamente al titular de éstos".

La denuncia penal contra Adecua abriría paso a otras acciones judiciales contra la asociación. La presentación de hoy correrá por cuenta de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, que conduce María Lucila "Pimpi" Colombo. La gravedad de la acusación está en

línea con los hechos objetados. Según el Gobierno, los convenios que suscribió Adecua tuvieron la intención de esconder a los consumidores su derecho a obtener una reparación por los seguros y cargos mal cobrados en créditos hipotecarios, prendarios y en financiamiento con tarjetas de crédito. De lo contrario, plantea, el resultado no hubiera sido que sólo 15.672 personas consiguieron recuperar lo que les habían retenido de más, contra 1.736.499 que no recibieron un solo peso. A su vez, los abogados de Adecua embolsaron 15,6 millones de pesos en concepto de honorarios, pagados por los bancos y financieras, los cuales se "ahorraron" 367 millones de pesos en indemnizaciones.

Los acuerdos fueron firmados por Adecua con los bancos Santander Río, Galicia, Privado de Inversiones, la tarjeta CMR de Falabella, la financiera GMAC y la Tarjeta Naranja. El arreglo con esta última entidad incluye un artículo de confidencialidad que refuerza la posición de los denunciantes sobre la supuesta voluntad de que el acuerdo tuviera escasa difusión. "Las partes acordaron reserva en orden a que toda publicación, publicidad, información periodística o cualquier otra que pueda resultar en dar a publicidad los términos de este acuerdo deberá ser aprobada por ambas partes por escrito, con excepción de aquellas que realice Tarjeta Naranja a sus clientes", dice esa cláusula que aceptó Adecua. El resultado del convenio fue que sólo 75 personas hicieron el trámite para cobrar una reparación, por un total de 2432 pesos. Los abogados de la asociación percibieron 784.525 pesos de honorarios, de los cuales 40 mil fueron girados a la propia entidad.

La presentación judicial que se hará hoy ante la Justicia penal recuerda que el artículo 54 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que las restituciones de dinero deben efectuarse por los mismos medios en que fueron percibidas. Es decir, si hubo un descuento automático en caja de ahorro, la reparación debió hacerse del mismo modo en la misma cuenta, sin necesidad de que el cliente tuviera que someterse a ningún trámite. En lugar de ello, los acuerdos de Adecua determinaron que los usuarios debían ir a reclamar el dinero a las sucursales bancarias, con un plazo de 60 días como máximo.

Adecua está facultada por la Ley de Defensa del Consumidor a plantear acciones colectivas en resguardo de todos los clientes de una empresa. Al aceptar aquellas condiciones para el pago de indemnizaciones con bancos y financieras, defraudó a sus representados, según argumenta la denuncia oficial. Si la intención de la entidad hubiera sido que los acuerdos tuvieran amplia difusión y alcance, podría haber exigido a las empresas el envío de comunicaciones fehacientes a cada uno de sus clientes, por ejemplo por carta o en los propios resúmenes de cuentas mensuales. Sin embargo, no hizo nada de esto, aceptó que la difusión quedara acotada a dos pequeños avisos en diarios de tirada nacional y mantuvo esta metodología en cinco oportunidades luego de comprobar con el primer acuerdo que apenas 109 personas sobre 615.500 habían conseguido cobrar una indemnización del Banco Santander Río.