

- 1 -

APERTURA DE LA JORNADA

-En la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredon, a los veintiséis días del mes de abril de dos mil diez, reunidos en el recinto de sesiones del Honorable Concejo Deliberante, y siendo las 10:17 dice el

Sr. Locutor: Buenos días, bienvenidos a todos, gracias por acompañarnos en este recinto de sesiones del Honorable Concejo Deliberante. Nos acompañan el señor Presidente del Honorable Concejo Deliberante, arquitecto Marcelo Artime; la señor Alejandra Urdampilleta, Subsecretaria de Políticas Sociales; el señor Daniel Urdampilleta, gerente de Prestaciones Centralizadas de ANSES; la diputada nacional Adela Segarra; la doctora Guadalupe Escaray, jefa de la Regional Sur de la ANSES; el señor José Luis Pifano, director del PAMI local; el Director de Defensa del Consumidor, doctor Pablo Di Scala; la señora presidente del Bloque del Frente para la Victoria, licenciada Verónica Beresiarte; el señor Miguel Patrani, jefe de la UDAI Mar del Plata de la ANSES y el señor subjefe Regional de ANSES, Marcelo Rodríguez. Queremos agradecer también la presencia de concejales en este recinto y en particular de cada uno de ustedes. Esta Jornada se desarrollará con el fin de coordinar acciones conjuntas de concientización, formación y proposición de herramientas legales y jurídicas para la protección y defensa de los derechos de los usuarios con respecto a las modalidades de contratación de servicios financieros, como asimismo informar a la sociedad sobre la legislación vigente, las autoridades competentes y las medidas de prevención, resultando una importante herramienta para que la población tome conciencia sobre la problemática y cuáles son los recaudos que se deben tomar.

- 2 -

**PALABRAS DEL SEÑOR PRESIDENTE
DEL H.C.D.**

Sr. Locutor: En primer término vamos a invitar al señor Presidente del Honorable Concejo Deliberante para que haga uso de la palabra.

Sr. Presidente: Buenos días a todos, antes que nada les agradecemos mucho la presencia y que hayan decidido disponer de un tiempo para trabajar aquí, en el recinto, con todos nosotros. Quiero aclarar que este es el primer paso de un trabajo que va a seguir, no es una cuestión espasmódica en la cual hoy nos preocupamos por esto y después el tema pasa al olvido; es el primer paso de una tarea continua que vamos a llevar adelante. Quiero también resaltar la presencia del señor José Luis Pifano, gerente regional de PAMI, de la diputada Adela Segarra, de la doctora Guadalupe Escaray de ANSES, del doctor Urdampilleta de ANSES y de la arquitecta Urdampilleta de la Municipalidad de General Pueyrredon. Esto lo quiero resaltar porque tiene que ver con el trabajo en conjunto que permanentemente hacemos entre Nación y Municipio. Hoy tenemos un gobierno nacional que está preocupado por el salario y por defender el valor del salario entonces nosotros, en ese marco, tenemos la obligación de alertar y trabajar en todas las cuestiones que pudieran afectar el salario. Evidentemente esto tiene que ver con las ofertas de financieras, por ejemplo ofertas de créditos y todas estas cuestiones que en un principio pueden ser tentadoras e incluso puede ser algo necesario, pero terminan siendo un problema y un obstáculo para el valor del salario, tanto de los jubilados, de la gente de la tercera edad, como también de familias no de la tercera edad pero sí con necesidades socioeconómicas. Entonces lo que hacemos en el día de hoy es empezar un trabajo en conjunto entre ANSES, PAMI, la diputada Adela Segarra -que es la presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor de la Cámara de Diputados de la Nación- y la Municipalidad de General Pueyrredon, representada aquí por los concejales Beresiarte, Baragiola y Cirese, a quienes les agradezco su presencia. La idea es empezar a trabajar en cómo, por un lado, alertar sobre estas cuestiones que ocurren y, por el otro lado, poder avanzar en legislaciones que sean de alguna manera un antídoto a todos estos problemas. Por eso es que quiero agradecer especialmente la presencia del doctor Urdampilleta, que ha podido viajar desde Buenos Aires -más allá de que tiene bastantes

complicaciones en su trabajo en Capital- y que tiene una gran experiencia como gerente de Prestaciones en todas estas cuestiones que hoy nos atraen la atención. Sobre todo quería agradecerles a todos ustedes que estén presentes y dejar en claro que hoy es el primer día de un trabajo sobre este tema en conjunto entre Nación y Municipio. Nada más y muchas gracias.

-Aplausos

Sr. Locutor: Invitamos a continuación, para que también diga unas palabras, a la señora diputada nacional Adela Segarra.

Sra. Segarra: Buenos días a todos y a todas, quiero agradecer la presencia de todos los funcionarios, de los concejales y en primer lugar quiero plantear que yo estoy presidiendo la Comisión de Defensa de Derechos del Consumidor en la Cámara de Diputados de la Nación y que para nosotros la defensa de los derechos del consumidor no es ni más ni menos que la defensa de los derechos ciudadanos, nosotros lo planteamos como parte de la garantía de los derechos humanos. Pensamos que no sólo hay que mejorar el consumo sino que el consumo es aquello que nos posiciona, que nos da un lugar determinado en la sociedad y en el marco de la defensa de los derechos del consumidor nos parece que la defensa de los haberes y del salario es fundamental. En ese sentido, nosotros hemos estado trabajando en un proyecto de ley que unifica todo lo que son descuentos y retenciones tanto en el tema público como en el privado, que tienen distintas normativas y nos parece que es importante poder unificarlas. Si bien existe normativa de ANSES, a nosotros nos parecía fundamental poder unificar y garantizar topes mínimos a todo lo que tiene que ver con descuentos. Eso es el tema legislativo, pero a nosotros nos parece que es fundamental, como estaba planteando Marcelo, la articulación en lo que tiene que ver con políticas de Estado de la Nación y de la Provincia y también poder articular la normativa. Nosotros en algunos casos tenemos legislación y normativa vigente que la comunidad desconoce -hay leyes que garantizan derechos y esto no está totalmente instalado en la propia comunidad- y en otros casos hay que mejorar la legislación pero tampoco la comunidad participa activamente en esos procesos de transformación de alguna legislación vigente. En este caso nosotros estamos planteando, desde la Comisión de Defensa del Consumidor, todo lo que serían transformaciones de la Ley 24.240 en una sola normativa poder modificar todo lo que tiene que ver con esta ley. Estamos trabajando en ese tema y para eso estamos convocando a las asociaciones de consumidores, porque nos parece fundamental que participen en la transformación de la normativa, es fundamental abrir procesos participativos que son, en todo caso, los que le dan vigencia y legitimidad a la legislación. Nos parece fundamental también poder pensar en un trabajo articulado entre el Ejecutivo y la normativa, ya sea nacional o provincial o municipal, porque también es probable pensar en una normativa municipal a través del Concejo Deliberante que también le dé legitimidad y que dé resolución a cuestiones que tienen que ver con la defensa de los derechos del consumidor pero fundamentalmente con la defensa del salario. Como decía Marcelo, estamos en ese proceso, hemos mantenido reuniones y nos parecía que ésta tenía que ser la primera convocatoria, pero insistimos en que es fundamental abrir procesos participativos que puedan dar legitimidad a estas cuestiones así como es fundamental la articulación. Acá está PAMI, está ANSES, están las áreas que tienen que ver con la tercera edad del Municipio, están representados los poderes legislativos local y nacional a través de los concejales y de los diputados nacionales y también están participando varias asociaciones y centros de jubilados. Nos parece que este tiene que ser un proceso permanente que tenemos que darle fuerza, porque -como decía- hay normativa que es necesario transformar y porque la que existe a veces no se conoce en toda su profundidad y hay que buscar mecanismos fluidos para poder transferir a la comunidad cuáles son sus derechos. Así que en principio quería plantear esto, la propuesta de seguir trabajando en forma articulada y estamos a disposición de todos para poder continuar y profundizar este proceso. Muchísimas gracias.

-Aplausos.

Sr. Locutor: Vamos a invitar a continuación a la señora concejal y presidente del Bloque del Frente para la Victoria, la licenciada Verónica Beresiarte, para que también nos pueda decir unas palabras.

Sra. Beresiarte: En realidad voy a ser muy breve porque tenemos que escuchar a los representantes de ANSES y de PAMI, que son los que tienen el cuerpo fundamental de lo que hoy venimos a trabajar. De todas maneras, me parece importante acentuar estas dos posiciones que plantearon tanto Marcelo como Adela, esto de pensar ámbitos participativos donde nosotros podamos plantear tanto normativas, legislación y ordenamiento como traducir las expectativas, inquietudes y preocupaciones de las asociaciones de jubilados y de pensionados en una herramienta legislativa que sea realmente eficaz y que de verdad defienda derechos. Porque si no tenemos estos ámbitos donde cruzamos todas las patas -como decía Adela, la del Ejecutivo, Legislativo y las asociaciones de jubilados o pensionados- corremos el riesgo de hacer cosas divorciadas de la realidad y de las necesidades reales. Así que esta es una propuesta que, como decía Marcelo, tiende a tener una continuidad. Nosotros en los ámbitos en donde nos estuvimos juntando y trabajando pensábamos por qué no reeditar una de las comisiones que tiene el Concejo Deliberante, que es una comisión especial que en este momento no está funcionando que es la Comisión de Consumidores y que también es un ámbito receptivo de inquietudes como ésta y de otras que tengan que ver con la problemática del acceso al consumo justo, al consumo responsable. Por otra parte, empezamos por esto porque en realidad uno de los sectores más vulnerables, donde han avanzado los intereses financieros, tiene que ver con la tercera edad. No es gratuito, porque es uno de los sectores a los que más les cuesta acceder a la información, a los que más les cuesta manejar su reclamo y su posibilidad de ejercer derechos y me parece que acá hay que acompañar de cerca y seriamente que nosotros debemos ser una herramienta de defensa de los derechos de los más vulnerables. La idea era empezar hoy con todo lo que tenemos, porque todas las herramientas que tenemos tanto a nivel legislativo como Ejecutivo -en sus distintos niveles- están representadas hoy en esta mesa, en un esfuerzo que nos parecía que había que hacer, que el Concejo Deliberante -esta vez a través de su Presidencia- tenía que dar este gesto firme y explícito en defensa de este sector. Así que estamos muy agradecidos a los funcionarios y los legisladores que han venido por posibilitarnos inaugurar una metodología de trabajo que pensamos sostener en el tiempo así que agradecemos fundamentalmente -me parece que es la presencia más rica con que contamos hoy- a todas las asociaciones de jubilados y pensionados que se acercaron y ojalá podamos seguir trabajando y ser una herramienta para todos ellos. Muchas gracias.

-Aplausos

Sr. Locutor: Vamos a invitar a continuación al señor Director de la UGL del PAMI en Mar del Plata, señor José Luis Pifano.

Sr. Pifano: Muchas gracias. No quisiera caer en repeticiones porque ya se ha dicho bastante respecto al motivo de la convocatoria, lo que sí podría insistir es en la importancia de este tipo de encuentros, porque indudablemente cuando el Honorable Concejo Deliberante toma esta iniciativa y nos invita a nosotros, como representantes -seguramente muy modestos- de organismos nacionales, lo que pensamos es que el Concejo Deliberante está cumpliendo con su obligación, porque si hay una preocupación que tienen los concejales precisamente es representar al pueblo, en este caso de Mar del Plata. Yo creo que esta es una de las maneras de honrar la política, porque a partir de todos los procesos que se han dado en la Argentina en estos últimos años nosotros estamos convencidos que hay lineamientos claros, que hay políticas concretas y que hay un proyecto nacional que indudablemente nos lleva a propiciar este tipo de encuentros y fundamentalmente a estimular la participación. Yo creo que a partir de que los concejales, los representantes de los organismos con jurisdicción nacional y además los organismos de defensa del consumidor, sea a través de las legisladoras presentes o de los organismos propios, como así también de los centros y asociaciones de jubilados o jubilados en sí mismos que participan, estamos haciendo un aporte importante. ¿Cómo lo haremos? Como decía el Presidente del Honorable Concejo Deliberante, lo haremos iniciando una discusión, esto no es algo que esté cerrado, que está definido sino que son los pasos que damos para lograr que en nuestro caso los afiliados y beneficiarios del PAMI no sean perjudicados o eventualmente perjudicados por acciones que están vinculadas a préstamos y a cuestiones monetarias y financieras que seguramente les van a afectar muchísimo sus haberes. Nosotros estamos en una clara política de defensa del salario, del

poder adquisitivo de los argentinos y en particular desde el PAMI de lo que perciben nuestros jubilados. Yo podría mirar para otro lado y decir que esto no nos corresponde porque en definitiva no somos los organismos pagadores de haberes, que esa sería una función que le corresponde a ANSES, ni tampoco somos entidades financieras que hacen descuentos directos a través de cajas de ahorro o de cajeros automáticos. También podría ser ciego y sordo y decir que no conozco lo que ocurre en el PAMI cuando habitualmente las colas de los jubilados que están esperando para hacer trámites son recorridas para recibir este tipo de ofertas o también cuando se solicita un servicio al PAMI y nos encontramos con que en los recibos de haberes tienen descuentos tan importantes que tal vez no les alcance para pagar los medicamentos. Entonces nosotros somos parte involucrada, creemos que hay que seguir trabajando en esta línea y fundamentalmente creemos que hay que aportar al futuro de los argentinos porque es necesario cambiar muchas cosas. Ojalá que este granito de arena dé sus frutos y que en definitiva podamos resguardar el haber de nuestros jubilados. Muchas gracias.

-Aplausos.

Sr. Locutor: Vamos a invitar a continuación a la doctora Guadalupe Escaray, jefa Regional Sur de la ANSES.

Sra. Escaray: Muy buenos días a todos, quería agradecer en primer término al presidente del Concejo Deliberante, Marcelo Artime, por la invitación que le ha hecho a nuestro organismo tanto en el caso de esta reunión como a muchas otras que hemos tenido, previas a ésta, con referencia a este tema. Quiero agradecer también a los funcionarios presentes y sobre todo -como bien decía Verónica- a las asociaciones y centros de jubilados a quienes conozco y con quienes venimos trabajando para alertar sobre los abusos que se han hecho en el pasado con este tema de créditos y préstamos a los jubilados. El organismo al cual pertenezco tiene una vasta historia de lucha contra este tipo de abusos, nosotros en los últimos años -tanto durante la gestión de nuestro director ejecutivo Amado Boudou y ahora con Diego Bossio- hemos sacado numerosas resoluciones y hemos tratado en varias oportunidades poner coto a este tipo de abusos. Pero nos falta mucho camino y por eso es importantísimo este tipo de acciones, acá todos hemos destacado que si no lo hacemos en conjunto a nivel municipal, provincial y nacional no vamos a llegar a buen puerto. Por eso este tipo de reuniones me parece excelente para darle definitivamente un coto a este tema y sobre todo para que se difunda, porque debemos ser nosotros, en el boca a boca -en el caso de ustedes a los demás jubilados y en el caso de quienes tenemos acceso a los medios, a través de ellos- los que transmitamos cuáles son las pequeñas acciones que podemos hacer para que esto no siga ocurriendo, por ejemplo aconsejar que no se firme nada sin que pueda ser revisado y que puedan ser aconsejados por gente idónea en la materia. Por eso en el día de hoy tenemos la presencia del gerente de Prestaciones Centralizadas de ANSES, Daniel Urdampilleta, quien tiene una larga trayectoria en lo que es la defensa del haber de los jubilados. Los voy a dejar con él para que los explique técnicamente qué es lo que se ha hecho en todos estos años en ANSES. Muchas gracias.

Sr. Urdampilleta: Buenos días, gracias por haberse acercado ante esta convocatoria, gracias a Marcelo Artime por invitarme a estar acá, a Adela Segarra por estar acá, a Guadalupe Escaray, a la presidente del Bloque Frente para la Victoria, compañera que nos honró recién con su palabra, a Alejandra sobre quien quiero aclarar que no es mi pariente, nos conocimos recién, aunque yo sabía de su existencia por su trabajo pero la verdad es que es una casualidad -tenemos el mismo apellido y eso que no es Fernández- y al jefe regional del PAMI. Quiero agradecer que se hayan acercado porque en estas cuestiones que tienen que ver con los descuentos a terceros que se hacen a través de ANSES en el haber de los jubilados, muchas veces nos sentimos solos cuando tomamos alguna decisión. En realidad en todo lo que es la administración pública muchas veces uno se siente solo al tomar decisiones y a veces entiende o cree que las está tomando para todos y no se siente acompañado. La verdad es que en lo que tiene que ver con jubilados y pensionados nosotros en esta etapa y en este proceso tan difícil de actuar protegiendo el haber del jubilado y el pensionado respecto de lo que es el descuento a terceros y los convenios que se hacen con mutuales y cooperativas nos hemos sentido acompañados por el Órgano Consultivo de Jubilados de la ANSES, que deben saber que está integrado

por las federaciones de jubilados de todo el país, que son las representantes de los centros de jubilados, muchos de los cuales seguramente estarán representados acá. Yo trabajé en ANSES durante ocho años, llegué con Sergio Massa, seguí después con Amado Boudou y ahora con Diego Bossio y durante todo este proceso cada vez que iba a una reunión regional de ANSES a distintos lugares del país el reclamo que tenía era el abuso que había respecto de los descuentos que hacían las entidades cooperativas y mutuales. En cualquier lugar del país, no hay diferencia geográfica con este problema, hay algunos lugares donde el abuso es muchísimo mayor aprovechándose, tal vez, de una cuestión cultural un poco más complicada y abusándose de esa circunstancia; por ejemplo, en Santiago del Estero uno se encuentra con que hay gente que cobra cero cuando llega a la caja. Acá aprovecho para entrar en uno de los temas: el haber que puede afectar una entidad mutual es hasta el 40% de lo que percibe para tener un descuento directo que se carga en ANSES, que le hace la retención y después les paga a las entidades mutuales. Lo que dispuso Amado Boudou un poco antes de asumir como Ministro de Economía es que había que ordenar la cantidad que ofrecían servicios a jubilados y pensionados y tenían códigos de descuento, lo que significa que pueden cargar en ANSES un descuento que pactan con algún jubilado o pensionado. Se hizo este ordenamiento, se le dio de baja a alrededor de 70 entidades de un total aproximado de 529 y quedaron entre 445 y 450 entidades. O sea que ya con el primer paso de regular y ordenar esto varias entidades fueron dadas de baja porque no estaban en condiciones de seguir funcionando, esta fue la decisión que tomó Amado en su momento. Además, aprovecho que estoy en Mar del Plata para recordar que más de una entidad anduvo rapiñando por esta ciudad con maniobras que algunos pueden calificar de estafa, aunque yo no soy juez para calificarlas y seguramente se va a enojar alguno de la entidad que me escuche y querrá iniciar alguna acción –ojalá que lo haga, así ponen la cara-. La verdad es que había hecho un desastre en esta ciudad, como también en otras, pero en esta en particular. Cuando fuimos a ver las liquidaciones que hacía esta entidad y cuando le pedimos que presente, a través de la protesta, porque no hay otra forma que el reclamo, ANSES no participa en el momento en que un ciudadano, jubilado o pensionado toma un crédito, no está en ese momento y si hay un problema o un inconveniente –un crédito, un servicio, un viaje de turismo, un producto o lo que fuere- si no nos ponen en conocimiento a través de nuestras autoridades o como fuere no nos enteramos. Es decir que es muy importante esta iniciativa que toma el Concejo Deliberante de dar el lugar a que las autoridades expliquen qué están haciendo y que ustedes puedan explicar qué les está pasando, porque no hay otra forma que el intercambio de la información entre nosotros. Esta gente trata de operar entre medio de esto. Cuando no tenemos intercambio de comunicación, cuando no sabemos lo que nos está pasando, uno con el otro operan y trabajan aprovechándose de las posibilidades que les da un descuento por código. Por supuesto que hay quienes trabajan bien, pero por quienes trabajan bien seguramente no nos vamos a reunir acá sino nos vamos a reunir para protegernos de quienes trabajan mal, protegernos nosotros como institución del Estado que tiene la obligación de actuar defendiendo los intereses de los ciudadanos y protegiéndose ustedes para ver si el Estado les responde por estos problemas. Yo me acuerdo que a esa entidad la dimos de baja pero seguía descontando, eran implacables, también le dimos de baja al código de descuento pero volvían a hacer descuentos por eso yo considero que algún cómplice interno pudieron haber tenido; sería testarudo y cerrado no decir que hubo algún cómplice interno que pudo haber aprovechado esto y que a pesar de lo que deciden las autoridades continuaban actuando. Yo recuerdo que Amado preguntaba cómo podía ser que les hubiéramos dado de baja y siguieran descontando y así nos enteramos que hay una parte según la cual todo lo que no esté probado que sea ilícito o que hubiera actuado de manera incorrecta, que no tuviera la firma o el consentimiento del beneficiario, nosotros no lo podemos dar de baja pero sí podemos hacer que ya no siga operando el código de descuento, que fue lo que hicimos. Después, puntualmente y en cada caso, se fue tomando constancia pero dio mucho trabajo poder terminar con esto y no me extrañaría que todavía aparezca alguno. Lo que sí puedo decir es que esa entidad ya no tiene capacidad de cargar, por más que haga un convenio, ya no puede cargar. Esa entidad se llamaba AME, creo que significaba Asociación Mutual de Empleados del Estado o una cosa así, son tantas que no me acuerdo de los nombres de todas pero sí recuerdo la gravedad de esto, me acuerdo de la preocupación de la jefa regional por este tema, que prácticamente hablábamos día de por medio. Después hay que encontrarse con estos personajes, algo que no importa porque cuando uno encara esta actividad sabe que se arriesga a esas cosas. En este caso esta gente vino a hablar conmigo y recuerdo que amenazaron con iniciar una demanda porque nosotros habíamos perjudicado

económicamente a un montón de gente y que ellos tenían una estructura que sostener, todo muy entendible pero nosotros les aclaramos que no iban a poder seguir sosteniéndola de esa forma. Además de esta experiencia podemos mencionar la de otra entidad que le inició un juicio a la ANSES y que se llama Ferromar -que también tuvo problemas no sólo en Mar del Plata sino también en otros lugares de la Provincia de Buenos Aires- y de otras 17 entidades mutuales y cooperativas a las que se dio de baja en una sola resolución. De ellas, una cantidad importante inició una demanda contra ANSES porque sienten que han sido perjudicados en un derecho que ya habían obtenido, nos acusan de haber vulnerado ese derecho y ANSES está defendiendo lo que había tomado como decisión con sus abogados. La verdad es que estamos convencidos de que lo que estamos haciendo es lo que corresponde y mientras sea así que hagan todas las demandas que quieran, estará en la conciencia de los jueces lo que hagan, si nos obligan a poner nuevamente en función el código de estas entidades o no. Yo espero que haya sentido común y esto no ocurra. En ANSES se siguió con la misma política, viendo y profundizando mucho más estas circunstancias. Cuando llegó Diego Bossio a la ANSES me llamó; yo en ese momento era gerente de la Unidad Central de Apoyo (que es la que tiene a cargo los códigos de descuento) y ahora soy el jefe del gerente de esa Unidad, es decir que me porté bien y me ascendieron y aunque mi responsabilidad es mayor este es un tema que me sigue preocupando. Recuerdo que Diego Bossio me llamó y me preguntó cómo podía ser que los jubilados pagaran los intereses que pagan por los préstamos de dinero, me dijo que era un problema que él venía viendo desde otro cargo en la función pública y que creía que teníamos que hacer algo contra eso. Bossio, que es un hombre de la economía (yo en cambio soy un estudiante crónico de Derecho, Marcelo me doctoró pero todavía no llegué al título, hace mucho que soy estudiante, empecé a estudiar aproximadamente a los 36 o 37 años y todavía no me recibí) me dijo que no podía ser que se estuvieran cobrando esos intereses a jubilados y pensionados. Entonces me preguntó cuál era el interés que se estaba cobrando a lo que yo le respondí que dependía de cada entidad, que después de la Resolución 905 eran algo más de 400. Le expliqué que tendríamos que solicitarles, porque el interés va aumentando según el plazo de la financiación, si es a 12, 24 o 36 meses y se nos ocurrió fue hacer una carta documento -para que todo quedara bien documentado- pidiéndole a cada una de las entidades que informe qué interés estaban cobrando en el momento en que les llevaban la carta documento a un jubilado para un préstamo a 12 meses. El resultado que arrojó fue revelador y da muchísima bronca, porque fue entre el 80 y el 140% de interés para un préstamo a 12 meses, una vergüenza. Lo primero que se puede preguntar es qué persona, qué trabajador activo, qué ciudadano va a ir a un banco y adquirir un crédito en estas condiciones: ninguno, porque es totalmente inconveniente. Entonces cuando uno ve esto se da cuenta que detrás hay un evidente abuso de la necesidad, del hecho de que las entidades financieras no dan crédito a los jubilados -en efecto normalmente no les dan, porque la expectativa de vida es menor y el seguro es muy caro, entre otras cosas-, porque yo me metí a fondo en el tema y conozco cuáles son las circunstancias por las cuales les deniegan el crédito. Las mutuales y cooperativas, como entidades sin fines de lucro venían a suplir esta circunstancia, porque también hay que buscar el sentido histórico que esto tuvo, venían a suplir esta circunstancia, a cubrir aquello que las entidades financieras no cubrían, venían a dar la posibilidad de obtener un crédito a quienes no podían acceder a través de las entidades financieras. Pero con el paso del tiempo esto termina deviniendo, como les acabo de decir, en un evidente abuso. Ante la constatación de esto, nos metimos en un pena muy espinoso que es ponerle techo a los intereses que se les cobran a los jubilados y pensionados, un límite dentro de lo que el descuento a través del recibo de haberes de ANSES. Fue por dos circunstancias fundamentales, primero porque teníamos la convicción como funcionarios y, en lo personal, convicción política, por mi pensamiento político estoy absolutamente convencido de que el Estado está para proteger a quienes más lo necesitan. Los que tienen demasiado no necesitan del Estado, nadie que tenga gran riqueza necesita del Estado en cambio quien está más desprotegido necesita más del Estado y ahí es donde tenemos que estar para responder. Esta fue la idea y entramos en una lucha realmente complicada, se celebraron varias reuniones con las confederaciones y federaciones de mutuales y cooperativas pero no nos pusimos de acuerdo, como se imaginan y como no nos pusimos de acuerdo en que pudieran voluntariamente imponer una reducción de estas tasas se emitió la Resolución 336 de 2009 en la que se determinó que las entidades cooperativas y mutuales no podían cobrar un interés mayor al 7% por sobre la tasa que publica el Banco Central de la República Argentina, una tasa que ronda el 21% o 22% que se publica

trimestralmente. Es decir que nosotros no regulábamos el mercado, porque no es nuestra función ni nuestra competencia, pero sí entendemos que si el recibo de sueldo en el que le descuentan a un jubilado o un pensionado dice ANSES arriba y si la retención es a través del sistema de descuento que le ofrece ANSES a las entidades mutuales se hace desde la ANSES, quien tiene una descomposición de la imagen institucional si esto no funciona bien es ANSES, por consecuencia quien tiene que tomar la decisión protegiendo su imagen institucional y protegiendo a las personas a las que les paga los haberes jubilatorios, que son los jubilados y pensionados, teníamos que tomar una decisión como la que tomamos. Evidentemente esta decisión toca intereses muy importantes, demasiado importantes, yo les digo que si estábamos entre un 80 y un 140, agregándole el IVA que va agregado a esto, aproximadamente los números en que estaríamos significarían que hubiéramos bajado a un 40% de interés anual. Esto agregándole el IVA, que en muchos casos cuando le promocionan un crédito -los bancos mismos o las financieras- no advierten sobre el IVA pero después lo agregan en el crédito, al igual que el seguro. Es decir que es más o menos lo que estaría teniendo un jubilado en cualquier tipo de entidad financiera, un poquito apenas más arriba porque el seguro es mucho más caro pero subiéndole el seguro y contemplando esta circunstancia, porque ellos plantearon el tema del seguro y también el tema de la comercializadora. ¿Cómo funciona? Alguien tiene una entidad mutual y pone una sede en una ciudad pero además hay un grupo de comercializadores, lo que aumenta el valor del crédito que se termina dando. Además hay un grupo que trabaja en la administración, hay que contratar el seguro y todo eso lo tiene que pagar otro para que a la entidad le genere ganancias, para que los números le den bien y tenga una ganancia importante, entonces otros tienen que cargar con todos estos circuitos que tiene el sistema para sacar un crédito. A nosotros si a ellos les conviene comercialmente o no, no nos preocupa, nos preocupa proteger el haber del jubilado y les recuerdo que sólo se puede afectar hasta el 40% del haber del jubilado, no más de eso, y si cualquier entidad intenta hacerlo hay un sistema interno de la ANSES que no deja afectar más del 40%. Tomamos esta decisión, fue difícil, fue complicado, nos demandaron a Bossio y a mí no sólo como funcionarios sino que también nos demandaron a nivel personal, contra nuestros bienes personales. No es cuestión de victimizarse porque estamos convencidos de que hay que hacerlo y la verdad es que yo muchos bienes personales no tengo, se van a morir de hambre conmigo, no la van a pasar bien, pero lo cierto es que nos tomaron como si fuéramos enemigos de ellos y no entendieron que estábamos protegiendo a los jubilados y haciendo lo que nos correspondía. Hubo reuniones de Diego Bossio con la señora Presidente, Cristina Fernández de Kirchner, pidiendo y contando esta circunstancia, la decisión de ella fue seguir a fondo, no detenernos con esto, porque quien está enfrente no es fácil, no estamos hablando con un grupo pequeño, sin poder económico ni llegada a la prensa, estamos hablando de grupos muy poderosos porque el volumen de dinero que se maneja a través de estos descuentos es muy importante. Y detrás de todo esto indudablemente hay entidades financieras que son las que fondean, que también quieren sacar ganancias, que compran la cartera de créditos de las entidades mutuales y cooperativas y que también tienen intereses, en el fondo hay algunos bancos que también tienen intereses. Si ustedes van al mostrador del banco no le dan el crédito pero si se lo cobran se lo tiene que cobrar como a los demás; en cambio si va a través de una entidad financiera el banco vende la plata más cara y todos ganan, menos los jubilados que pactan el descuento.

-Tras comentarios fuera de micrófono dice el

Sr...: Si nos dieran el 82% mínimo, vital y móvil los jubilados no tendríamos la necesidad de pedir nada y esas entidades contra las que ustedes están luchando para que no nos descuenten más del 40% de nuestro haber, dejarían de existir automáticamente, sin necesidad de empeñar sus bienes ni de juicios. Queremos el 82% mínimo, vital y móvil. También queremos que la movilidad no se maneje por el INDEC mentiroso que da un 7% u 8% en marzo y otro tanto en septiembre. Además creemos que hay suficiente superávit en ANSES como para que nos den a los jubilados lo que nos corresponde por ley y por derecho, porque hemos aportado. Mientras tanto, se le sigue dando al Estado nacional todo lo que pida, de ANSES y de PAMI, son las dos financieras principales del Estado nacional, se les da para lo que se les antoje, menos para darle a los jubilados lo que les corresponde.

-Aplausos.

Sr. Urdampilleta: Yo tomo lo que usted dice y en algunas cosas seguramente vamos a coincidir. Lo que puedo decirle es que desde el gobierno de Néstor Kirchner hasta acá se dio un 600% de aumento, yo entré a una ANSES en la que los jubilados cobraban 150 pesos y lo primero que le dije a Massa fue que si los jubilados seguían cobrando esa plata yo me iba, porque me daba vergüenza trabajar en la ANSES. Sigo sintiendo de alguna manera que no es suficiente, seguramente todo se puede mejorar y hay que reconsiderar el tema de la movilidad de los jubilados. Pero no es mi tema en particular, no es mi gerencia, yo no puedo hablar sobre lo que no corresponde, ahora está el Fondo de Garantía y Sustentabilidad y yo no trabajo ahí porque cuando yo entré a la ANSES, hace ocho años, ese Fondo no existía. Más allá de esto, la gente saca créditos igual, aunque ganara más dinero la gente sacaría igual créditos porque es la manera de acceder a otras cosas. Yo creo que la verdad es que una cosa no quita la otra, seguramente habrá que seguir en el camino de mejorar el haber jubilatorio y disponer que los fondos sean destinados mayormente al aumento del haber jubilatorio. Yo podría ahondar acá sobre cómo se compone el fondo previsional, cómo empezó la cuestión previsional en el mundo y explicarles que hoy esta ecuación no se compadece; había tres trabajadores activos por un jubilado, de esa manera comenzó el sistema en los gobiernos socialistas, que lo implementaron como una forma de protección. Pero esto es larguísimo, hoy esa ecuación no existe, estamos hablando de otro mundo y la cobertura de la seguridad social es totalmente diferente pero de ninguna manera desprecio sino acepto la sugerencia y lo que está señalando el señor, pero yo voy a tratar de seguir con este tema, voy a redondearlo y después me pueden preguntar lo que les parezca, lo que tengan ganas de preguntar y yo responderé, si está a mi alcance hacerlo. Les decía que se puede afectar hasta el 40% pero lamentablemente, dados los intereses y el gran poder económico y financiero que está detrás de esto la Confederación Mutualista Argentina presentó un recurso de amparo y obtuvo el beneplácito de un juez que les dio la razón. Esto es reciente, de hace una semana atrás, la resolución que les acabo de describir está suspendida momentáneamente por el imperio de una resolución judicial. La ANSES estaba presentando –no sé bien si el viernes u hoy en las dos primeras horas- la apelación, porque han conseguido que un juez federal en lo Administrativo les dio la razón a las entidades financieras y cooperativas y este techo que les habíamos puesto a los intereses financieros que se venían cobrando en este momento está suspendido, no nos permiten aplicar este techo. La verdad es que este es un proceso largo, sabemos que en muchos casos -como durante la mayor crisis de Argentina- el haber de los jubilados fue utilizado por otros familiares, porque en muchos casos estos préstamos no son para los jubilados sino para hijos que no tienen trabajo formal o para nietos que no tienen la forma de acceder a algún bien o servicio. En algún momento la Argentina tuvo un mayor nivel de trabajo formal y eso es algo que hoy estamos tratando de recuperar, de ahí los grandes operativos y la mejor recaudación, pero son muchos años de no controlar el trabajo en negro, muchísimos años, lo cual produce una gran crisis en lo que es recaudación y esta misma crisis se ve en esto. Sabemos que en el haber del jubilado muchas veces está el televisor del nieto, la computadora de un sobrino y el préstamo para el hijo, porque hubo distintas Argentinas y la Argentina que vivieron los jubilados de hoy cuando eran trabajadores era muy distinta a la que se vivió después, en la mayor crisis. Como consecuencia de esto, estas entidades aprovecharon esta necesidad, sabiendo que detrás del jubilado había necesidades de otros, aprovecharon esto y nosotros estamos tratando de poner coto y un límite. Vamos a seguir en el mismo camino, vamos a seguir trabajando en defensa de este patrimonio que hoy es este haber y si bien es verdad que muchas veces no alcanza y no es suficiente, lo cierto es que nosotros como organización debemos proteger al que hoy tiene ese haber. Por último les digo que hoy si alguien quiere hacer un reclamo contra alguna entidad o contra una mutual el sistema es presentarse a una UDAI ANSES y formar un expediente que tiene un número. Allí se pone todo por escrito, luego el expediente es girado a la Central para que le pregunte a la entidad si realmente existe esa contratación del servicio y si la entidad no contesta en 10 días, lo que corresponde es dar de baja ese crédito o ese servicio ante el reclamo del jubilado, pero hay que hacer la constatación, porque en muchos casos por ahí se reclama y puede ocurrir que a la persona le hayan hecho firmar un descuento para esta entidad cuando estaba firmando para otra cosa. Hay que tener mucho cuidado con esto, al igual que hay que tener cuidado con las ofertas que parecen muy favorables para uno pero que en el fondo no lo son y hay que tener cuidado con los regalos, porque puede suceder que le pidan la firma porque supuestamente le regalaron algo y al firmar se hizo socio de dos o tres mutuales. Otra cosa que

hay que tener en cuenta es que cuando se pide la baja de un crédito y la baja de un servicio porque nunca lo firmaron debe pedirse también la baja de la cuota social, porque cuando tienen un crédito o un servicio la cuota social es obligatoria, las entidades obligatoriamente lo tiene que asociar y si no piden puntualmente la baja de la cuota social lo que están pidiendo es la baja del crédito o de lo que ofertaron como servicio, la baja del descuento, pero no de la cuota social. Hay que pedir la baja de la cuota social así se dan de baja las dos cosas, porque hay muchos que viven de engancharlos en la cuota social entonces se termina el crédito pero le siguen descontando la cuota social. Esto lo regula otro organismo del Estado y lo que dice es que si no se pide puntualmente la baja de la cuota social, la cuota social continúa, así que es muy importante que pidan la baja de todo. Lo que estamos desarrollando ahora es un sistema por la web que suena muy moderno pero dio muy buen resultado, hemos hasta jubilado a través del sistema. A través de Internet cualquier persona puede directamente entrar a una pantalla de ANSES, hacer el reclamo, ese reclamo se procesa y queda publicado en la pantalla. Este sistema permite que cualquier persona, desde cualquier lugar pueda hacer el reclamo a través de Internet. La página ofrece una gran cantidad de opciones tratando de contemplar cuál es la problemática de cada uno, si el reclamo es por servicios, si pide la baja de la cuota social o porque nunca firmó, es decir que aparece una gran cantidad de opciones y lo único que tiene que hacer la persona es marcar cuál es la circunstancia que le preocupa, nosotros lo procesamos por el sistema y después brindamos la respuesta por sistema. La intención de esto es agilizar las bajas y los reclamos, porque las entidades saben perfectamente que ANSES tiene un retraso en la carga de los reclamos, por el tiempo que tarda –no tanto desde Mar del Plata pero sí del resto del país- en llegar el bolsín con los reclamos, ya en ese ínterin tienen dos o tres meses y hasta que se da la baja hay tres o cuatro meses en que el tema está dando vueltas y ellos siguen descontando. En muchos casos algún inescrupuloso compra un padrón, lo carga y como sabe que el proceso total –entre que el beneficiario se da cuenta, concurre a la UDAI de la ANSES, llega a la Central, se procesa la baja y termina cargado en el sistema de finanzas de ANSES- lleva tres o cuatro meses en los que se lleva la plata de arriba. Entonces estamos buscando un sistema más ágil y más rápido para que esta avivada no siga ocurriendo. Hemos constatado que algunas entidades funcionan bien y no tienen problemas, hay entidades que nunca tienen un reclamo, que procesan u operan 5.000 o 6.000 concesiones de servicios mensuales y tienen 5 o 6 reclamos en un mes, lo que significa que es ínfimo pero hay muchísimas que es vergonzoso como funcionan. Vamos a seguir trabajando en este camino, vamos a intentar que esta resolución vuelva a estar en funcionamiento, que vuelva a estar vigente por eso estamos apelando a la Cámara, es la convicción del Director Ejecutivo, Diego Bossio, y la convicción del gobierno nacional proteger a los jubilados en este sentido. Muchas gracias por haberme invitado y por haberme escuchado.

-Aplausos.

Sr. Luxardo: Buenos días. Mi nombre es Norberto Luxardo, yo colaboro con el Centro “Tercera Primavera” y participo de un programa radial dedicado a la tercera edad. Todos sabemos que la mayor parte de las mutuales son empresas comerciales, son muy poquitas las que son realmente tienen el espíritu mutualista, incluso usted mencionó bancos y es verdad, hay bancos que tienen su propia mutual y no debería ser así. Entonces mi pregunta o sugerencia es por qué no se ataca directamente a las mutuales para evitar esa corrupción, por qué la ANSES no sale con el INAES –que entiendo que es la entidad que regula el tema del mutualismo- para verificar cuáles son las verdaderas mutuales y a las otras, a las que son empresas comerciales, no les da de baja directamente.

Sr. Urdampilleta: En particular el organismo del Estado que regula la actividad de las mutuales se llama INAES –Instituto Nacional de Entidades-, es el que tiene a cargo este control. Aprovecho para comentarles que la resolución del juez que suspende la 336, en la cual nosotros le poníamos límite a los intereses que cobraban las entidades, lo que señala es que nosotros no somos competentes, que la competencia recae en el INAES. Nos sacaron de la cancha en cuanto a la competencia pero nosotros entendemos que si la imagen institucional que se desgasta a través del recibo de sueldo es la de la ANSES y el INAES tiene que cumplir con determinados parámetros y controles, nosotros no podemos decirle al INAES lo que tiene que hacer, porque es un organismo igual que nosotros, de jerarquía similar a la nuestra y que tiene su propia autonomía y su propio funcionamiento. Si no podemos hacer

est, o la verdad es que la voluntad y la intención del Director Ejecutivo es dar de baja definitivamente el sistema y que el señor juez, si quiere, con las entidades mutuales invente y monte un sistema nuevo para descontarles a los jubilados pero nosotros no lo haremos más. Si no tenemos potestad y capacidad para poner límites tampoco podemos seguir descontando, esa es la voluntad política.

-Aplausos.

Sra. Labraña: Mi nombre es María Labraña, yo quería hacer una pregunta: ¿esto no se puede eliminar? De que en los recibo de sueldos no se permita que salgan cuentas de prestamos o de lo que se le presta? ¿el Estado no puede intervenir en esto? Ya que viene en el recibo de sueldo ... yo vine porque me pareció muy importante esto, porque yo escucho en la fila cuando va a cobrar la gente mayor, se queja de que le vienen muchos descuentos que ya han pagado, que les viene nuevamente y que les han embargado las casas por esto. Es por eso que digo ¿no se puede hacer algo para que no se descuento, no se permita?. Ahora veo que esta la senadora Urdapilleta, porque no hacen algo en el Estado para que se termine con esto, porque esta es la verdad que se está abusando y todo lo que se está haciendo es con los jubilados, con la gente mayor que más lo necesita. Cómo no se va a poder hacer algo para que no se permita que figuren en los recibos de sueldos los ítems préstamos y con eso se terminaría con todos los usureros que hay de prestamistas. Eso sería una forma de terminar con esto y pienso yo para que no se aporten más al abuso con los jubilados que es el que esta sufriendo más con todo esto y el que menos gana. Gracias.

Sr. Urdampilleta: Señora, está en relación con lo que yo decía recién, le explico cómo funciona este sistema históricamente rápidamente. ANSES se forma después de la reforma constitucional de '94 y absorbe y toma distintas cajas (de comercio, industria, municipales y cajas provinciales). Estas cajas con las cuales se conforma ANSES, traían estos convenios, ya venían con estos convenios y ya venían con descuentos en los haberes jubilatorios. Entonces al juntarlas no se puede suspender de plano esos descuentos que traían y lo que hace ANSES es armar un sistema para que se pueda seguir descontando y se pueda seguir cumpliendo con estas obligaciones que se habían adquirido en aquel momento a través de esta caja particulares. El sistema sigue funcionando y la verdad que es usa por más de 1.000.000 de jubilados, la pregunta es ¿seguir o no seguir? ¿Mantener o no el sistema? Porque la verdad que ANSES le reporta el 1% de las operaciones, no es un volumen de dinero para el gasto administrativo que a ANSES le interese o que sea importante a la hora de continuar o no con el sistema. Pero si lo que uno puede verificar es que hay 1.000.000 de personas que acceden a distintos servicios que de otra forma tal vez no accederían, si los bancos tomaran este grupo clientelar -como dicen los bancos- deberían cobrarles por un seguro altísimo y muy caro por la cuestión de la expectativa de vida. Es por eso que el banco generalmente en este sentido -en el del préstamo- es expulsivo del jubilado pero en otro sentido no, porque yo sé que cuando van a cobrar al banco le hacen un montón de ofertas y le terminan afectando el otro 60%. ¿A qué me refiero con el otro 60%? Por medio del recibo y descuento de ANSES pueden tener hasta un 40% afectado, el otro 60% es un pacto particular que en muchos casos hace el jubilado con la entidad financiera que les paga, que les dice "bueno le ofrezco esto, le ofrezco una tarjeta, le ofrezco aquello", nosotros ahí no podemos intervenir porque es un acuerdo entre particulares. En lo que sí podemos poner mano -que es lo que dice la señora- es en ese 40% que nosotros retenemos y en eso es donde estamos pensando: si no podemos regular, debemos terminar. Es eso es lo que estamos pensando.

Sr. Paz: Mi nombre es Mario Paz, de Comercio. Seré puntual, respecto a AME habíamos estado con Guadalupe Escaray y con Eduardo Romano previamente presentando algunos casos de gente que se vio afectada por esto que realmente configuró una estafa y hubo reintegros parciales, falta completar el reintegro. Estos particulares damnificados están dispuestos a participar e incluso apoyando a la ANSES, en cualquier demanda contra AME porque incluso estamos al tanto de la mecánica empleada -como había dicho antes- para concretar la estafa, que fue una encuesta sobre a qué lugares se quería viajar y te ganás un viaje en este sorteo etc. ¿Cómo podríamos hacer para que se complete el reintegro y lograr la participación de los jubilados a través de la ANSES y no a través de un juicio que inició un

abogado particular o quizás si la ANSES nos aconseja podríamos ingresar al mismo como particulares damnificados?

Sr. Urdampilleta: Yo lo que le voy a decir respecto de AME es lo siguiente. Nosotros constatamos la maniobra, hicimos retención de fondos -que es lo que podemos hacer- y los fondos que tenía AME del último mes se los tuvimos y cuando se decide darle baja al sistema, se retienen los fondos y se reparten. La verdad es que no llegan a cubrir a todos, porque son tantos los damnificados, son tantas personas, que lo que había hay que repartirlo equitativamente y yo sé que no alcanzo para devolverle el 100% a cada una de las personas. La verdad es que no había fondos suficientes para devolverles a todos los fondos que pudimos rescatar -porque esto es como salir corriendo y agarrarles la plata antes de que se la lleven- le rescatamos lo que teníamos nosotros como retención y se lo sacamos. Ese dinero se lo saca ANSES, se lo retiene y se lo distribuye entre un número importante de damnificados tratando de retribuirles a todos una parte de lo que habían sufrido. No sé si nosotros podemos hacerlo en forma directa porque tal vez un juez nos señala y nos saca de la cancha de nuevo. No sé si directamente podemos asesorarlo, pero sí los podemos ayudar y en eso está la voluntad nuestra de poder colaborar con ustedes y yo me ofrezco en particular, a pesar de que los de AME me quieran matar, porque ya les di de baja la entidad.

Sra. Escaray: En realidad lo que pasó en ese reclamo puntual es lo que muy bien dice Daniel y lo que hemos hablado personalmente. Se han elevado todos los reclamos que a nivel regional se han hecho con este tema, se hizo un expediente y se eleva, pero a nivel nacional también lleva un tiempo, como explicó bien Daniel y como hemos visto de todos los reclamos que hemos presentado. Incluso por nota y también personalmente le he transmitido el tema de que gracias a ustedes sabíamos cómo era la operatoria que habían utilizado en este caso para la estafa. El tema es que se hace un expediente, se investiga y eso lleva un proceso, se ha devuelto la plata en los expedientes que estaban más avanzados.

-Tras una intervención fuera de micrófono dice la

Sra. Escaray: Lo que sucede con AME y con varias mutuales es que varios jubilados realmente han pedido un préstamo. Es decir que acá hay dos cuestiones: hay estafas reales y hay personas que realmente pidieron un préstamo y firmaron, tal vez lo hizo en una mutual o en una entidad que fue fraudulenta en otros casos. Por eso es que no se puede dar de baja sino que, como explicaba Daniel, hay que realizar una tarea de investigación y un trabajo arduo. No se puede dar de baja de un día para otro todos los préstamos que han sido tomados, lo que se dio de baja es el código de descuento y esa entidad directamente no puede tomar códigos de descuento nuevos, pero de todos los demás se ha empezado a ver cuáles eran "legales" y cuáles no.

-Tras una nueva intervención fuera de micrófono dice la

Sra. Escaray: Cada uno de estos expedientes se investigó y ha sido devuelto. En el caso de los que fueron fraudulentos, no se debita más y se devolvió el dinero; falta en este caso ver qué es la devolución de lo que se está investigando, que nos respondan desde Buenos Aires.

Sra. Nora Díaz: Mi esposo falleció hace un año y al mes me presenté a hacer los trámites con toda la documentación requerida y todo bien, estaba aprobado. Cobré durante diez meses y cuando fui al cajero automático descubrí que me habían suspendido arbitrariamente la pensión. Yo mandé una carta preguntando los motivos pero no me contestaron. A los seis meses de fallecer mi esposo a mí me hicieron un "informe ambiental", yo tenía mi domicilio laboral en Mar del Plata y otro conyugal en Tandil, con mi esposo íbamos y veníamos pero yo estuve hasta último momento con él, siempre cuidándolo porque se enfermó y se atendía con médicos tanto de Mar del Plata como de Tandil, donde falleció, en mi domicilio. Mi caso es delicado, abogados a los que he consultado me dijeron que me tienen que explicar los motivos de esta decisión ya que nunca me divorcié, era mi esposo legal con cuatro hijos, un matrimonio de más de 35 años y quiero saber los motivos. Mandé una carta personal que no fue respondida. Quiero aclarar que no entiendo si hay una regla o una disposición porque otro

de los motivos podría haber sido que yo tuviera una pareja pero es obvio que no la tengo. Cuando yo llamo la respuesta es “dicen tal o cual cosa” pero yo necesito que me expliquen los motivos y por escrito, porque estoy con abogados. Lo que yo puse en la carta es que no hay pruebas fehacientes ni sustento jurídico que avale lo que me dicen en La Plata telefónicamente. A mí me sugirió que viniera un concejal de Acción Marplatense, mi marido pertenece a la Caja de Policía que es autónoma, que se encuentra en la calle 48 número 502 en La Plata. Yo asistí a la Caja personalmente para llevar una copia y el director me trató muy mal, me dijo que yo era una ridícula, que cómo iba a preguntar eso sin decirme ni siquiera cuál era el problema. Yo estoy desesperada, estoy tratando con abogados pero no es fácil para mí porque sé que todo lleva tiempo.

Sr. Urdampilleta: ¿Me puede aclarar dónde trabajaba su marido?

Sra. Díaz: Mi marido era retirado de la Policía de la Provincia de Buenos Aires. Estuvo primero en Mar del Plata y luego en Tandil.

Sr. Urdampilleta: Eso depende del Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires, la Caja de la Provincia de Buenos Aires no ha sido transferida a la Nación así que ANSES y la Nación no tienen participación en ese caso. Hay Cajas transferidas y Cajas que no, Policía de Provincia cobra a través del IPS –Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires- y ahí se tiene que dirigir para hacer el reclamo.

Sra. Díaz: Pero es caja autónoma, no cobra a través del IPS.

Sr. Urdampilleta: No importa, lo que le quiero explicar es que la Caja de la Policía de la Provincia se autofinancia y después es a través de un sistema por el cual el IPS registra este tipo de casos. Usted tiene dos lugares para hacer el reclamo: la Caja originaria -que es la Caja de la Policía- y en el IPS que es el administrador de cada una de estas pequeñas cajas que tiene la Provincia de Buenos Aires pero no es en la Nación ni en la ANSES. Nosotros tenemos el caso de algunas Cajas que hacen su liquidación y después ANSES ratifica la carga y la paga pero en este caso no pasa eso.

Sra. Escaray: En Mar del Plata hay una oficina de IPS pero de todas formas a modo de colaboración, porque no es mi organismo, si usted quiere dejarme sus datos vamos a analizar el caso. Le insisto en que, tal como le explicó Daniel Urdampilleta, no es la ANSES la titular sino el IPS, pero de todas maneras puedo ayudarla conectándola con alguna persona del IPS para buscar una solución.

Sra. Baragiola: Mi nombre es Vilma Baragiola, soy miembro del bloque de la Unión Cívica Radical, concejal de esa bancada en este recinto. En primer lugar quería sumarme a lo planteado por la concejal Verónica Beresiarte en la posibilidad de reactivar la comisión especial de lo que es Defensa del Consumidor. También me parece que como Concejo Deliberante ha sido muy atinada la convocatoria a esta Jornada de Trabajo, que es necesaria sobre todo en Mar del Plata por las situaciones que se han vivido y que se suelen vivir a través de denuncias que llegan a nuestras oficinas de la mano de personas de la tercera edad. La consulta para trabajar en la prevención desde esta Comisión Especial de Defensa del Consumidor y poder sumarnos a esta defensa es la siguiente: ¿qué posibilidad hay de tener el listado de entidades habilitadas por ANSES en Mar del Plata? Eso en primer lugar. En segundo lugar, me quedó una duda con respecto a la suspensión de la Resolución 339, que es la que marca el interés que se podía cobrar. Hasta el momento de vigencia de la Resolución era del 7% y hoy está liberado...

Sr. Urdampilleta: Termina redondeando aproximadamente un 40% porque es el 7% sobre la tasa que publica el Banco Central de la República Argentina más los gastos que esto implica, lo cual incluye el 21% del IVA entre otras cosas, entonces el redondeo –para simplificarlo y no explayarnos en cuestiones financieras o económicas- daba aproximadamente el 40%. Esa es la tasa a la que presta cualquier entidad, por ejemplo la última tasa que publicó el Banco Nación fue del 21% pero cuando vos le sumás el seguro y el IVA da entre 37% y 38%. Esto daba entre 39% y 40%.

Sra. Baragiola: Perfecto. Me queda pendiente saber si el Concejo Deliberante puede obtener, a través de la figura del Presidente, el listado de entidades.

Sr. Urdampilleta: Es buena la pregunta porque da la posibilidad de explicar algo. Cuando las entidades tienen código de descuento en ANSES tienen un área de funcionamiento nacional, en todo el país, no hay entidades autorizadas a operar en un lugar o en otro, están autorizadas a operar en cualquier lugar del país donde pongan sede, porque deben tener una oficina en el lugar. Corresponde que tengan una oficina en el lugar pero pueden funcionar en cualquier lugar del país. Yo recuerdo de una que se llamaba “Mujer catamarqueña” y era un desastre –la dimos de baja y ese es otro juicio que viene- pero tenía oficinas en todo el país, funcionaba mal pero tenía oficinas en todo el país. Es decir que el radio de acción es nacional, cuando ANSES da el código pueden actuar en cualquier lugar. Lo que es público y pueden ver es cuáles son las entidades mutuales que están autorizadas a participar del sistema, porque es parte de la información pública y en eso no hay ningún problema. Yo lo que le puedo decir brevemente es que, en la actualidad y de acuerdo a la Resolución, hay 227 mutuales, 82 cooperativas y 65 sindicatos. En el caso de los sindicatos los códigos están circunscriptos a sus afiliados jubilados, los sindicatos normalmente piden un código para poder hacer descuentos a los que eran sus afiliados que resultan ser jubilados, por ejemplo el universo con el que trabajan la UOM o SMATA es solamente el de sus afiliados y eso normalmente no trae inconvenientes porque se conocen, son los propios afiliados al gremio los que tienen descuentos. Además hay 49 centros de jubilados con descuentos a través del sistema, 15 círculos –cómo el Círculo Policial o el Círculo de Legisladores- y 6 bancos. En este sentido también hubo en su momento un recurso judicial interpuesto por las mutuales y cooperativas en contra de que los bancos pudieran participar del sistema, entonces se negó la participación de algunos bancos que habían pedido descuento, hoy los que lo utilizan son el Banco Credicoop, el Banco Provincia y el Banco Nación; el Banco Ciudad no lo está utilizando y después hay dos códigos que están inutilizados, así que esos códigos están a las puertas de dar de baja. Organismos públicos hay dos y obras sociales que tienen descuentos son otras dos, que son obras sociales muy puntuales a las que se les dieron códigos por un problema determinado que tuvieron en un juicio y el juez dijo que a través de este sistema podían hacer la retención que correspondía, fue una manda judicial. Este es el cuadro de cuántas entidades funcionan y cómo funcionan.

Sr. Díaz: Mi nombre es Nicolás Díaz y represento al Centro de Jubilados de Puerto. Quisiera hacer una pregunta: ¿por qué se tarda tanto en ANSES para cobrar el subsidio por sepelio?

Sr. Urdampilleta: No es mi área así que no conozco cómo está el tema puntualmente, porque no tiene que ver con los descuentos a través de recibo de sueldo.

Sra. Escaray: Como usted sabrá, ha habido varias operatorias en cuanto al cobro del sepelio. Antes se cobraba automáticamente, ahora se tarda aproximadamente unos seis meses. Esa no es el área de Daniel Urdampilleta ni mi área, porque no se trata a nivel regional pero lo que le puedo decir es que con otros centros de jubilados y específicamente con el señor Ahumada hemos hecho reclamos dentro de lo que es mi organismo para ver si se puede cambiar la operatoria y que se vuelva a cobrar automáticamente. Estamos a la espera de una respuesta, porque obviamente este cambio de operatoria –que no es una incumbencia de mi área sino algo técnico- se hizo por razones que yo no manejo. Yo he estado consultado en Buenos Aires y estoy esperando una respuesta en ese sentido.

Sr. Urdampilleta: Lo que yo puedo decir es que es un tema complicado. En su momento este sistema estaba organizado en PAMI pero el órgano consultivo de la ANSES reclamó en varias oportunidades que lo tome ANSES; finalmente ANSES tomó una parte de lo que hacía PAMI y el resultado es que estamos en problemas. La intención, en el primer momento, era terminar con el manejo que hacían las casas fúnebres pero es verdad que hoy estamos con una mora, un atraso en el pago y en el recupero que la gente viene a hacer de lo que es el sistema de protección.

Sra. Escaray: En realidad no estamos en mora.

Sr. Urdampilleta: No, estamos atrasados en el tiempo en que se resuelve el trámite. Una vez que el trámite sale, se le paga.

Sr. Alberto Miranda: Yo soy un jubilado y solicité un crédito en el Banco Superville a pagar en cuatro años con una cuota de \$106 mensuales pero yo no estoy pagando \$106 sino \$126 mensuales, ahí está la trampita que los bancos nos están haciendo a los jubilados pero nadie nos sale a defender a los jubilados ni a averiguar por qué el banco nos está sacando \$20 por mes no sabemos para qué. Yo tengo los documentos para probar que lo que digo es cierto.

Sr. Urdampilleta: Yo se lo voy a tomar el tema ahora. Le hago una consulta, ¿a usted se lo descuentan directamente del sueldo o se lo cobran en el banco?

Sr. Miranda: El banco me saca los \$20, no la ANSES. Yo soy un jubilado que cobra la mínima.

Sr. Urdampilleta: Nosotros podemos ayudarlo pero no tenemos la autoridad para actuar sobre su caso como sobre aquellos en los que el descuento es sobre el recibo directamente. Es un compromiso que usted asumió con el banco y en el que no podemos participar, porque es un convenio privado; no participa ANSES en el medio. Lo que podemos hacer es ver su caso y analizar si le podemos dar una mano pero no es nuestra responsabilidad, porque nosotros no le hacemos el descuento, sobre todo lo demás sí es nuestra la responsabilidad. Usted acordó con el banco y el descuento no se lo hace ANSES. Le deben estar descontando \$20 por el seguro, por gastos administrativos y todas esas cuestiones que en su momento, cuando le ofrecieron el crédito, no se lo dijeron.

Sr. Locutor: Aquí hay un caso de una clienta similar del Banco Superville, en todo caso después se puede acercar para ver el caso en particular.

Sr...: Quiero hacerle una consulta al representante del PAMI con respecto al servicio odontológico. El servicio es pésimo, a mí me hicieron la prótesis hace seis meses pero no la puedo usar, tengo la boca toda lastimada y he ido a reclamar al PAMI pero la señora que me atendió me cargó, me dijo que tengo la dentadura como Mirta Legrand. Yo creo que tendría que haber un supervisor que revise los trabajos porque hay un 80% de jubilados que tienen la dentadura en la mesa de luz, yo he ido a reclamar e incluso he pedido de hablar con usted y me han dicho que no podía atenderme porque estaba ocupado. Hace seis meses que estoy con este problema.

Sr. Pifano: Si quiere ponemos el consultorio odontológico acá y nos dedicamos a hacer odontología. Me parece que el motivo de la reunión es otro, no hay ningún inconveniente, usted me acerca la inquietud y se le va a dar la respuesta pero lo vamos a tratar en el ámbito que corresponde, que es el ámbito del PAMI. Yo desconozco su caso pero acá estamos tratando un tema puntual, la convocatoria que hizo el Concejo Deliberante para analizar la problemática de los préstamos que se están otorgando a adultos mayores y que en algunos casos son jubilados nuestros y en otros no. Si usted quiere tratar ese tema no hay inconveniente, se acerca al PAMI –no sé cuándo habrá estado- y lo vamos a analizar, me parece que el motivo y el objetivo de la reunión es otro.

-Ante comentarios fuera de micrófono dice el

Sr. Pifano: Vaya al servicio de odontología y ahí le van a direccionar la consulta como corresponde pero si vamos a tratar cada caso en particular no nos va a alcanzar ni esta reunión ni cien más. De cualquier forma, me parece importante lo que se planteaba recién con respecto a los acuerdos particulares que se hacen a través de entidades financieras que tienen acuerdos con los bancos y que los descuentos los hacen a través de cajas de ahorro que abren en la oportunidad y que cuando van a cobrar a través del cajero automático se encuentran con esos descuentos tan desagradables, como los que se planteaban aquí. Ese es un motivo que debe ser regulado porque además de los intereses hay que controlar los gastos que aumentan muchísimo los costos. A mi juicio en esto también está

involucrada el área que aquí está representada por Adela en su calidad de presidenta de la Comisión del Consumidor y del Usuario de la Cámara de Diputados, porque estamos hablando fundamentalmente de créditos de consumo. Y si hablamos de créditos de consumo sí hay normativa específica que involucra a la defensa del consumidor, que serían derechos de tercera generación que están incorporados a la Constitución Nacional y que por otro lado nosotros tenemos que empezar a exigir porque en algunos sabemos que ni siquiera se le da el duplicado del contrato firmado con la entidad financiera que otorga el crédito y entonces la persona no conoce sus derechos. A partir de conocer que esto tiene que ver con los contratos de adhesión se debe regular y se debe autorizar, porque la letra chica nunca la leemos y cuando llegamos al banco lo único que queremos es retirar el dinero y nos quedan sin resolver todos esos otros aspectos que después involucran descuentos puntuales como los que se vieron aquí en algunos casos. Por eso me parece que uno de los objetivos de esta reunión tiene que ser fundamentalmente volver a que el tomador del crédito recupere la confianza jurídica como para aquel préstamo que toma sea un préstamo con letra clara, que se sepa muy bien cuáles son sus obligaciones y derechos y después no estemos sometidos a sorpresas de este tipo. Además, fuera de los descuentos o de la habilitación de códigos -a lo que se refería Urdampilleta- nosotros sabemos que hay operatorias que pasan directamente por los bancos, en las que se utilizan los cajeros o las cajas de ahorro y que por otro lado hay siempre un ofrecimiento de servicios adicionales que van a encarecer mucho el costo del crédito así que creo que ese es el punto que tenemos que tocar y en el que tenemos que avanzar como para dar una respuesta concreta a estas necesidades.

-Tras comentarios fuera de micrófono dice la

Sra. Orr: Me llamo María del Luján Orr, no pertenezco a ninguna entidad, tengo un crédito hipotecario por vivienda única que no podía pagar y ahora con el revalúo que hace el sistema, me quitan costos y un montón de trabas. Me llama el Banco Hipotecario para planificar la hipoteca y me piden entre el 55% y el 60% de lo que yo, como jubilado, cobro por haberes. Yo pregunto, ¿la ANSES o algún otro organismo tiene injerencia en la regulación de esto? No lo digo solo por mí sino por mucha gente, porque el banco estaba lleno de gente muy mayor.

Sr. Urdampilleta: No. Lo que ANSES puede hacer es retener a través de un descuento a terceros hasta el 40% pero el 60% restante está bajo su potestad, lo que vaya a hacer con ese dinero depende de su voluntad y su decisión. Si con el 60% restante usted desea adquirir un crédito, hacer un convenio o lo que usted quisiera no podemos intervenir, porque está en el ámbito de las acciones privadas de las personas:

Sra. Orr: Cuando yo adquirí el crédito el Banco Hipotecario era estatal, luego esa parte de las hipotecas quedó para el Estado, pasando una parte de la entidad.

Sr. Urdampilleta: Sí, pero más allá del componente que tenga el Hipotecario nosotros no tenemos injerencia, porque es una entidad autónoma. Más allá de la participación que el Estado tenga en un tiempo o en otro dentro del Banco Hipotecario, nosotros lamentablemente no tenemos injerencia.

Sra. Orr: Pero la parte que quedó para el Estado de los planes de vivienda, porque el revaluó lo hace el Estado que hace una oferta, ¿no tienen injerencia sobre esa parte tampoco?

Sr. Urdampilleta: ANSES no. Es la autodeterminación que tiene la entidad financiera, lo mismo que en el Banco Nación, nosotros no tenemos injerencia sobre la actividad del Banco Nación, que en este caso podría igualarlo o equipararlo.

Sr... : Quería hacer una consulta con relación al tema de los préstamos. El año pasado la ANSES estuvo dando unos préstamos directos a través del Banco Credicop con una tasa muy conveniente. ¿Siguen existiendo eso?

Sr. Urdampilleta: A mí me trajeron una nueva oferta de créditos que está dando el Credicoop. Por supuesto son créditos mucho más favorables que estos que dan las entidades. Tanto Credicoop como el Nación están desarrollando una oferta nueva y los dos tienen código de descuentos, así que si usted lo adquiere tiene código de descuento directo si le conviene.

Sr...: A mí me dijeron que eran créditos directos de la ANSES que los tramitaba el banco. El Banco tenía otros créditos que eran mucho más caros.

Sr. Urdampilleta: En realidad es un crédito del banco, ANSES no pone la plata; lo que hace la ANSES es mirarle la tasa al Banco. Es lo mismo que estamos haciendo con las entidades, mirándoles la tasa. En muchos casos lo que conseguimos es algún tipo de convenio para que les cobren cada vez más barato y si consiguiéramos que les cobren más barato a todos, si nosotros estuviéramos en la batalla comercial, sería muchísimo mejor para nosotros porque muchas entidades se caerían por su propio peso al cobrar tan caros los intereses. Yo estoy seguro que es así y si no fuera así, lo averiguamos para ponerlo en vigencia de nuevo, si es conveniente.

Sr. Pablo Di Scala: Yo soy director del área de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de General Pueyrredon. Quería aportar algunas ideas para ordenar algunos temas que se estuvieron tratando y principalmente para lograr ser un espacio por el cual se puedan canalizar los reclamos vinculados con todo lo que excede la operatoria de la ANSES y los códigos de descuento. Estos problemas que se han estado conversando y que tienen que ver con las distintas problemáticas que atraviesan las personas en sus vinculaciones directas con los bancos y con la operatoria financiera. Desde ya, les recuerdo que está abierta la puerta de la Oficina para intentar generar un canal de negociación con estas empresas, para tratar de solucionar el conflicto y en la medida que ello no sea posible nosotros gozamos de otras herramientas para tratar de proteger estas situaciones. A todos aquellos que estuvieron acá anoticiando problemas con contratos que han tenido con entidades financieras los invito a que concurran a la Oficina para tratar de solucionar los reclamos.

Sr. Urdampilleta: Bueno, ahí hay una nueva oferta de boca de atención que puede dar una mano.

Sr. Ocampo: Mi nombre es Sergio Ocampo. Por un lado, quiero felicitarlos porque han logrado formar una mesa realmente sorprendente. Por el otro lado, quiero dirigirme a la diputada Adela Segarra para informarle que nosotros estamos impulsando un proyecto de autarquía de la ANSES porque verdaderamente somos los dueños y tenemos que fiscalizar de qué manera se va a manejar la ANSES. Hay necesidades irrevocables y queremos decir basta a que el resultado de nuestro trabajo de cuarenta años esté en manos de gente que nunca nos ha mirado ni nos ha convencido. Los jubilados tenemos necesidades y es por eso que yo tengo acá un anteproyecto que se lo voy a entregar personalmente porque los jubilados deseamos que tenga proyección. Con respecto a lo que decía Urdampilleta, lo comparto parcialmente porque lo único que nos ha dado el gobierno son migajas. Si usted lo va a comparar con años anteriores nos hace flaco favor porque estábamos 1 a 1 con el dólar y nos alcanzaba, en cambio hoy estamos en situación de indigencia y nos sentimos sometidos. Si nosotros recorremos todos los barrios, por vocación, veremos que los jubilados no tienen manera de defenderse. ¿Por qué caemos en las garras de estos crápulas? Porque no tenemos plata, porque no tenemos para pagar los impuestos, ni los remedios ni los medicamentos, andamos con nuestra familia a costas de nuestras espaldas y por eso yo no estoy de acuerdo con algunas cosas. Agradezco mucho esta oportunidad y el hecho de que el representante de la ANSES haya viajado desde Buenos Aires para atender nuestros reclamos un rato.

Sra. Segarra: Recibo el proyecto pero quiero dejar en claro que si bien hay cosas que faltan, también hay cosas que se hicieron. A mí me tocó plantear en la Cámara el debate de las AFJP y cómo se estatizaba, en cuanto al tema de la movilidad jubilatoria se decía que no iba a llegar ni al 10% y ahora estamos en 20%. Yo sé que no alcanza pero se ha avanzado en materia legislativa y todo lo que se garantiza por ley garantiza derechos. En este tema nosotros estamos con un proyecto para ver cómo se puede regular el tema de los descuentos, yo lo planteé al inicio pero cuesta, está en dos Comisiones,

perdió estado parlamentario, lo volví a presentar ahora y también a mí me gustaría acercárselos porque es parte de lo que estamos planteando, cómo podemos darle a todo lo que es normativa un debate mucho más participativo. Yo lo planteé en el Senado de la Provincia de Buenos Aires, cuando formaba parte de ese Cuerpo, y lo vengo planteando desde el día que asumí esto de poder regularlo por ley porque evidentemente la dificultad sigue estando. Por eso me parece importante, todo lo que tenga que ver con descuentos, darle una normativa por ley pero cuesta porque para que un proyecto se trate no depende sólo de nuestra voluntad política sino también de la oposición y cuesta que a un proyecto se le dé debate en el propio Congreso. Me gustaría que ustedes lo tengan también, porque es una forma de iniciar instancias donde podamos debatir y podamos darle un encuadre mucho más participativo, que es lo que también garantiza que los proyectos tengan mayor legitimidad. De todas formas, quiero dejar en claro que cuesta pero hemos avanzado.

Sra. Beresiarte: Quiero hacer una propuesta. Para mí fue muy importante la jornada porque más allá de que escuchamos voces en contrario en algunas cuestiones, escuchamos propuestas, escuchamos situaciones puntuales y yo creo que la sumatoria de esas cuestiones forma el todo, uno va escuchando cada una de las cosas y eso es el todo. Me parece que estamos en condiciones de plantear algunas cuestiones que nos pueden ayudar. Yo escuchaba a Urdampilleta y la verdad es que fue muy rico lo que nos planteaba y me parece que podríamos avanzar en algunas acciones que nos vayan fortaleciendo. Podemos plantear algún material de divulgación, tenemos la oficina de Defensa del Consumidor que me parece que tiene que ser una herramienta, podemos hacer públicas estas cuestiones y hacerlas llegar a cada uno de los jubilados a través de los centros y de la militancia diaria, del boca a boca. Creo que esto lo podemos seguir charlando, podemos quedar en contacto y sumar una reunión posterior más de trabajo específico, de ver cómo seguimos. Lo que yo quería es que asumamos el compromiso de seguir trabajando y también rescatar la jornada, porque para mí fue muy importante.

Sr. Urdampilleta: La verdad es que esta es la primera vez que yo tengo una invitación de este tipo y que tengo la posibilidad de hablar en este contexto, porque yo voy al órgano consultivo y a los centros de jubilados pero no a través de un Concejo Deliberante, que muchas veces se cuestiona cuál es su función y sus actividades, yo lo sé porque vivo en Morón, un Municipio como este pero del conurbano bonaerense. Estas son las cosas importantes que se pueden obtener a través de la participación de la gente, dándole el ámbito, convocando a los funcionarios a través de iniciativas como esta de Marcelo Artime, quien me dio la oportunidad de hablar con ustedes. Por último, quiero decirles que cada vez que pasan estas cuestiones con los reclamos, la comunicación y lo que el Estado tiene que hacer, recuerdo una frase que leí que me impresionó mucho de Scalabrini Ortiz que le decía a una persona: "Si te ofrecen algo y no lo entendés, decile que te lo expliquen nuevamente. Si te lo vuelven a explicar y no lo entendés, que te lo expliquen de nuevo. Y si por tercera vez no lo entendés, es porque te quieren estafar". Esto es lo que les puedo dejar como mensaje. Muchas gracias por haberme escuchado y por haberme dado la oportunidad de expresarme.

-Aplausos.

Sr. Artime: Creo que la cita de Scalabrini Ortiz que hizo Daniel Urdampilleta es el cierre perfecto de esto. Quiero agradecerles a todos el haber estado trabajando este rato todos juntos y especialmente a Daniel Urdampilleta, quien vino de Buenos Aires especialmente para estar acá con nosotros. Gracias a todos por haber venido.

-Es la hora 11:55