

ENTREVISTA A LUJÁN CARDOZO

# "Tenemos un 70% de resoluciones favorables para el consumidor"

La Directora de Defensa al Consumidor de la Municipalidad capitalina analizó el panorama actual de los reclamos, el crecimiento del área y el desafío de erradicar la naturalización de los cobros indebidos.

**E**n una oficina marcada por el movimiento constante de vecinos en busca de asesoramiento, Luján Cardozo, titular del área de Defensa al Consumidor, recibe a **EL LIBERTADOR** para dialogar sobre la dinámica de una dirección que ha ganado peso institucional. Con un equipo profesionalizado y nuevas herramientas digitales, el organismo busca no solo resolver conflictos, sino educar a una ciudadanía que, según advierte, muchas veces desconoce sus derechos frente al sector privado.

A continuación, el desarrollo de la entrevista:

**Directora, se observa un flujo constante de personas en la oficina. ¿Cuál es la demanda real que están manejando hoy?**

-Es así, el movimiento es diario y muy intenso. Recibimos un promedio de entre 10 y 15 personas cada día que vienen específicamente a realizar denuncias, lo que se traduce en unas 50 presentaciones mensuales. Nuestro objetivo primordial con el equipo es que ningún vecino se retire sin una respuesta

o, al menos, un asesoramiento legal sólido sobre su consulta.

**Desde que asumió la gestión, el área parece haber tomado otra dimensión. ¿Cómo fue ese proceso de fortalecimiento interno?**

-Cuando asumí, el equipo era mucho más reducido; éramos solo dos abogados repartiéndonos todo el procedimiento administrativo. Hoy la estructura es diferente: contamos con un equipo de ocho personas, de las cuales seis somos profesionales. Esto nos ha permitido dar una mayor respuesta a un área que siempre tuvo sus denunciantes recurrentes, pero que ahora cuenta con una capacidad operativa mucho más robusta.

**Usted menciona que el vecino a veces llega con dudas. ¿Existe todavía un desconocimiento generalizado sobre qué se puede reclamar?**

-Notamos que hay mucha gente que ha naturalizado situaciones que no son regulares, como los cobros indebidos. Muchas veces el consumidor piensa: "No tengo tiempo para reclamar". Por eso, nuestra prioridad es la educación.

FOTOS GENTILEZA



**DECIDIDA.** La funcionaria encabeza un accionar que ha ganado popularidad.

Estamos lanzando un cronograma de talleres y ya realizamos conversatorios en marzo para que la gente sepa qué puede y qué no puede reclamar con nosotros. Además, facilitamos el acceso: hoy la denuncia puede ser presencial o digital, sin necesidad de acercarse físicamente a la oficina.

**¿Cuáles son hoy los "puntos calientes" de los reclamos en la Capital?**

-Los ejes principales son las tarjetas de crédito y las cuestiones bancarias. También vemos muchísimos casos vinculados a contratos con concesionarias de autos, planes de ahorro e incumplimientos contractuales en general. El ámbito privado es, por lejos, el que más denuncias genera en nuestras oficinas.

**Respecto a las estafas electrónicas, que han crecido tanto, ¿están capacitados para intervenir en esa complejidad?**

-Sí, todo el equipo se capacita constantemente porque las estafas, o el famoso "cuento del tío", siguen ocurriendo a pesar de que hay más información. En estos casos, procedemos con el reclamo administrativo, pero siempre le solicitamos al vecino que traiga la denuncia previa realizada en Delitos Complejos o en Ufrac (Unidad Fiscal de Re-

cepción y Análisis de Casos) del Ministerio Público de Corrientes para poder actuar con mayor respaldo.

**¿Qué tan efectivos son estos procesos? A veces el vecino teme a la lentitud administrativa.**

-Es un trámite administrativo con

"Las tarjetas de crédito y las cuestiones bancarias son los principales temas de reclamos".

plazos legales que debemos cumplir, pero somos ágiles. A las empresas

les otorgamos 5 días hábiles para que ejerzan su derecho a defensa. Tras su descargo, si no es favorable al consumidor, pasamos a la audiencia de conciliación donde nosotros representamos los intereses del vecino frente a la empresa. Los resultados son contundentes: hoy mantenemos un promedio del 70 por ciento de denuncias con resolución favorable para el consumidor.

**Finalmente, ¿cómo ha funcionado el acercamiento a los barrios los días miércoles?**

-Es una actividad productiva, aunque notamos que el vecino todavía tiene la costumbre de venir al centro a hacer sus trámites y aprovechar para pasar por la oficina. En las recorridas barriales estamos teniendo un promedio de cinco consultas por jornada, pero seguiremos insistiendo con la descentralización para estar donde el ciudadano nos necesita.

## MODERNIZACIÓN LEGISLATIVA

### Tassano se enfoca en la IA

El presidente de la Cámara de Diputados, Eduardo Tassano, ponderó en la víspera la utilización de la Inteligencia Artificial (IA) para el desenvolvimiento parlamentario.

"Tenemos que preparar el Poder Legislativo para el futuro", dijo y explicó que el objetivo es avanzar en un proceso de transformación tecnológica y administrativa dentro de ambas cámaras legislativas.

"Cuando asumimos vimos mucho funcionamiento en áreas que seguían trabajando como hace mucho tiempo. Por nuestra experiencia municipal sabemos lo importante que es la digitalización y la cercanía con la



**CON IMPRONTA.** El Presidente de la Cámara baja.

comunidad", expresó.

En ese sentido, señaló que se conformó un equipo de modernización que trabaja junto a universidades, especialistas y sectores privados para analizar la incorporación de herramientas de la IA en el ámbito parlamentario.

"En el mundo se viene discutiendo la Inteligencia Artificial en los parlamentos desde hace 8 o 10 años. Esto no se resuelve trayendo dos computadoras, sino cambiando las mentalidades y elaborando un plan de acción", remarcó.