



MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE  
RIO NEGRO  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Resolución N° 24-DP-11  
(Actuación N° 09/11)

**VISTO:**

La nota presentada por el Sr. Claudio Knaup, DNI: 21.749.565 en esta Defensoría con fecha 19 de Enero de 2011 y;

**CONSIDERANDO:**

- que en la mencionada nota solicita intervención ya que habiendo extraviado su tarjeta de aproximación correspondiente a la empresa Microómnibus Tres de Mayo S.A., se presentó en las oficinas de esta última a fin de denunciar el hecho, solicitar una nueva y el reintegro del crédito de \$30 que poseía. La empresa le cobró \$ 14 por la nueva tarjeta; no le reintegró el crédito argumentando que solo podrían hacerlo en caso de recuperarse la tarjeta;
- que respecto del avocamiento, debo manifestar que la cuestión es de competencia de esta Defensoría del Pueblo de Bariloche y que se debe intervenir, tomando conocimiento, participación, e investigando activamente sobre el fondo de la cuestión por cuanto se trata de una situación en la que el denunciante considera afectados sus derechos, por un acto de una empresa prestataria de un servicio público que sin argumento alguno le niega el reintegro del crédito incorporado en la tarjeta extraviada; y además no le emitió constancia alguna del pago por al emisión de la nueva tarjeta;
- que esta Defensoría del Pueblo ya ha tratado la problemática de la pérdida de la tarjeta y consiguiente pretensión de la empresa de dar por perdido el crédito, interactuando entonces con la empresa a través de una Recomendación, la que finalmente devolvió el crédito al usuario, por lo que en la presente se reproducen algunos conceptos considerados en el caso anterior;
- que como primer punto de análisis, la obligación del pago previo al uso efectivo del servicio da lugar a una situación irregular en los pactos según los cuales se han establecido siempre las relaciones entre el usuario o consumidor de un producto, servicio o elemento adquirido, y quien se lo brinda o vende. Esta desventajosa situación del usuario-consumidor frente a la empresa que le brindará el servicio a futuro por lo que él paga hoy, deriva en una inaceptable afectación de sus derechos cuando, como en el caso presente, por la obligación de contar con un elemento para realizar cada transacción, queda obligado a pagar nuevamente la tarjeta y expuesto además a perder el crédito;
- que queda así establecida una ecuación injusta en la que el usuario paga en metálico todo el contrato por adelantado, recibiendo en el momento "solo" una tarjeta de un valor determinado sin consenso alguno, por cuya pérdida será perjudicado de múltiples maneras, considerando como una de las afectaciones, la pretensión de la empresa de no reconocer el crédito pendiente extraviado con la tarjeta. Véase que además se estaría imponiendo a los usuarios el condicionamiento de cargas dinerarias exiguas y necesariamente repetidas, dado que en caso de disponer el cliente del dinero para una acreditación en la tarjeta suficiente para evitar la incomodidad de la recarga frecuente, no lo haría ante el riesgo de perder dicha inversión, con lo que de molestia u ocupación innecesaria eso genera;
- que si bien la Resolución N° 346-I-09 establece que "...las empresas entregarán la primer tarjeta sin cargo.." y que "En caso de extavío o inutilización, deberá abonar el costo de la misma", más allá de considerarse discutible el criterio que impone la Resolución, no está establecido en ninguna normativa el valor de las mismas, quedando también el usuario



sometido a que las empresas decidan libremente el monto a pagar por la tarjeta; es necesario entonces saber la razón por la cual se cobra un monto de \$14 por la emisión de una nueva tarjeta; más allá de una cuestión de costos, es necesario conocer cómo se determina el monto -y a modo de prevención de posibles conflictos- cómo se determinan eventuales aumentos;

- que aún obligado por la normativa vigente, que implica para el denunciante el pago de una nueva tarjeta, es inaceptable que no se le reconozca el crédito que tenía registrado en la desaparecida. Ante la eventualidad de que una persona denunciara la pérdida de su tarjeta, deberían las empresas contar con la tecnología adecuada para darla de baja en sus sistemas informáticos de manera tal de dejar en resguardo el crédito disponible del titular y no perder tampoco la empresa en caso de que esa tarjeta sea utilizada por quien se adueñó de ella. Pero no puede aceptarse que la persona que extravía la tarjeta deba concurrir a la empresa, pagar la tarjeta y como si lo anterior fuera poco, perder el crédito. Además de injusto es atentatorio con la ética y generador de malestar, todo lo que no responde a la prestación de un servicio y por lo que este Defensor debe considerar válida la ofensa;
- que se advierte así de manera evidente, que la empresa 3 de Mayo S.A., concesionaria del transporte público de pasajeros, estaría afectando derechos del presentante al no reconocer los valores ya pagados;
- que entonces corresponde avocarse a la problemática planteada por el demandante, e intervenir investigando y velando para que ningún acto, hecho u omisión de las empresas que prestan el servicio público de pasajeros de nuestra ciudad;
- que por todo ello, y en uso de las atribuciones conferidas por la Ordenanza 1749-CM 07 y la Carta Orgánica Municipal;

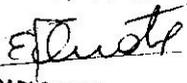
## EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE

### RESUELVE:

#### ARTICULADO:

1. **AVOCARSE** a la problemática planteada por el Sr. Claudio Knaup, DNI: 21.749.565, a través de su nota presentada ante esta Defensoría del Pueblo de Bariloche el día 19 de Enero de 2011.
2. **RECOMENDAR** a la empresa de transporte público de pasajeros "Microómnibus 3 de Mayo S.A." que al Sr. Claudio Knaup, DNI: 21.749.565 le sean reconocidos los \$30 que mantenía como crédito en la tarjeta extraviada y acreditados en la nueva.
3. **INFORMAR** de la repetida situación aquí planteada y a la OMIDUC.
4. Iniciar la investigación correspondiente al valor de reposición de la tarjeta de aproximación.
5. Comuníquese la presente resolución al interesado.
6. Hágase saber al presentante que, conforme lo prescribe el art. 19 de la Ordenanza 1749-CM-07, "*Las denuncias o reclamos presentados ante el Defensor del Pueblo, no interrumpirán los plazos legales para interponer recursos administrativos y/o acciones judiciales, ni los relativos a la prescripción, circunstancia que en todos los casos se advertirá expresamente al denunciante.*"
7. La presente Resolución será refrendada por el Asesor Letrado de la Defensoría del Pueblo Dr. Carlos Arrative
8. Comuníquese a las áreas correspondientes. Dese al Registro Oficial. Cumplido, archívese la presente resolución.

San Carlos Bariloche, 24 de Enero de 2011

  
Dr. CARLOS EMILIO ARRATIVE  
Asesor Letrado  
Defensoría del Pueblo  
San Carlos de Bariloche



  
Dr. VICENTE R. MAZZAGLIA  
Defensor del Pueblo  
San Carlos de Bariloche