



MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
RIO NEGRO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Resolución N° 76-DP-11
(Actuación N° 09/11)

VISTO:

La Resolución N° 24-DP-11, y;

CONSIDERANDO:

- que en respuesta a esa resolución de Recomendación se recibe nota del Sr. Guido Antonio Dal Pozzo, presidente de la empresa Microómnibus 3 de Mayo S.A. en donde expone argumentos y pruebas informáticas por los que justifica las acciones de la empresa;
- que se confronta dicha nota con el Sr. Claudio Knaup, demandante de la actuación, quien presenta una nueva nota contestando varios argumentos de la respuesta enviada por el presidente de la empresa;
- que ante las dos posturas este Defensor determina que se puede elaborar una síntesis que a través del sentido común defina lo más cercano a la razón;
- entonces que si bien los valores reclamados por el Sr. Knaup no coincidían al día de la denuncia (19/01/11) con los registrados en el sistema de saldos de la empresa (informa un saldo de \$ 22), también el registro demuestra que hasta las 20:56 del día que el Sr. Knaup declara haber extraviado la tarjeta (18/01/11), el saldo era de \$ 30 pesos, cifra que al día siguiente (según reclama en la demanda) solicitó se le reintegraran según entendía era su crédito, diferencia atribuible ya a que al no emitirse el boleto correspondiente el usuario no tiene un registro escrito de su saldo y puede no haber llevado un registro mental exacto, o al hecho de no haber considerado el Sr. Knaup, que luego de extraviada su tarjeta pudo ser usada reduciéndose así el crédito disponible;
- que además, también según los registros del sistema de la empresa, el mismo día 18/01/11, la tarjeta del Sr. Knaup registra una carga de \$ 20;
- que por lo tanto puede interpretarse lo referido por el Sr. Knaup como básicamente creíble y de sentido común su reclamo;
- que por el contrario no queda claro cuál es la metodología adecuada para inhabilitar una tarjeta perdida, siendo que en la nota del presidente de la empresa informa que el Sr. Knaup se presentó el día 19 para denunciar la pérdida de su tarjeta, pero como no se le reconociera el saldo que consideraba le pertenecía, se negó a darla de baja y solicitó una nueva. En su nota el Sr. Knaup refiere que no se le invitó a dar de baja la tarjeta. Sobre este punto la lógica interpretación es que si una persona denuncia el extravío de su tarjeta (como sucede con otros elementos de pago similares), se la baja automáticamente del sistema. Sobre este punto tampoco queda claro entonces el motivo por el que el día 21/01/11, la tarjeta dejó de utilizarse con un saldo disponible de \$ 7,70;
- que además, sin forzar caprichosamente la lógica, no se entiende cuál sería la pretensión del usuario al solicitar una nueva tarjeta a un costo de \$ 14 y mantener activa la otra, cuando el resultado económico final de semejante estrategia (considerando el saldo reconocido por la empresa), sería negativo para el vecino, puesto que ante la diferencia de \$ 8 que existía entre la empresa y lo reclamado por él, estaría pagando \$ 6 de más en la nueva tarjeta;

- que la clara presunción de uso aducida en la nota de la empresa no es tal desde que no es una presunción: es una realidad. Lo que se permite la empresa plantear sin la menor prueba, es que pudo ser el mismo denunciante quien continuó utilizándola;
- que podría decirse que la situación permite otras interpretaciones, resulta terminante para este Defensor atender la condición de vulnerabilidad y arbitrariedad a que se ve expuesto el usuario según las características normadas o impuestas en las condiciones del servicio.
- Que por todo ello, y en uso de las atribuciones conferidas por la Ordenanza 1749-CM-07.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE

RESUELVE:

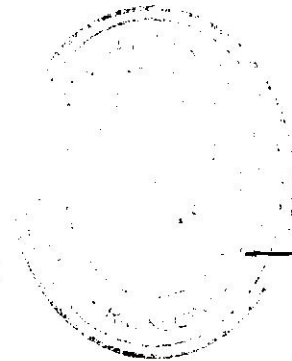
- 1º) **RECOMENDAR** a la empresa de transporte público de pasajeros "Microómnibus 3 de Mayo S.A." que le sean reconocidos al Sr. Knaup Claudio, DNI 21.749.565, los \$ 22 (veintidós) de crédito existentes en su tarjeta extraviada al momento de solicitar la reposición de la misma por una nueva.
- 2º) La presente Resolución será refrendada por el Asesor Letrado de la Defensoría del Pueblo Dr. Carlos Arrative.
- 3º) Tómesese razón. Dese al Boletín Oficial. Cumplido, archívese.

San Carlos Bariloche, 22 de Marzo de 2011



Handwritten signature of Dr. Carlos Arrative

Dr. Carlos Arrative
Asesor Letrado
Defensoría del Pueblo
San Carlos de Bariloche



Dr. Carlos Arrative
Asesor Letrado
Defensoría del Pueblo
San Carlos de Bariloche