



**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE  
RÍO NEGRO  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

CONCEJO MUNICIPAL  
SAN CARLOS DE BARILOCHE  
MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS

RECIBIDO: 01 JUL 2010

HORA: 11:00

FIRMA: [Firma]

SE AL: Presidencia

Def. de S. C. de Bariloche

01 JUL 2010

[Firma]

**RESOLUCIÓN N° 181-DP-2010**  
ACTUACION 175-10 (Merilican Claudia)

**DESCRIPCION SINTETICA: RESOLVER SOBRE AVOCACIÓN, ART. 18, ORDENANZA 1749-CM-07**

RECIBIDO

01/07/2010

[Firma]

Firma: [Firma]

**VISTO:** La presentación ante esta Defensoría del Pueblo Municipal por la Sra. Marilican Claudia DNI 29.428.740 solicitando la intervención y actuación de la misma en relación a la protección de su derechos como usuaria del transporte público de pasajeros.

**Y CONSIDERANDO:**

Que respecto del avocamiento, debo manifestar que la cuestión es de aquellas sobre las cuales el Defensor del Pueblo debe intervenir, tomando conocimiento, participación, e investigando activamente sobre el fondo de la cuestión.

Que la presentante denuncia la negativa por parte de la empresa de transporte Microómnibus 3 de Mayo S.A. al reconocimiento del saldo a favor que poseía en su tarjeta magnética, por un total de \$ 44,00 (acompaña en su presentación tickets de pago). La tarjeta magnética fue accidentalmente quemada y destruída en forma total.

Que luego del inconveniente doméstico, se hizo presente en la Empresa, obteniendo como respuesta la negativa respecto del reconocimiento del dinero abonado, manifestándosele que no se reconocería el reintegro de la tarjeta ni el saldo acreedor a favor de la demandante en razón de no "tener el plástico".

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 si bien la Resolución N° 346-I-09 establece que "...las empresas entregarán la primer tarjeta sin cargo.." y que "En caso de extravío 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.

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.

Que aún obligada por la normativa vigente, que implica para la 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 de manera tal de dejar en resguardo el crédito disponible del titular. 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 de la presentante al no reconocer los valores ya pagados.

Que entonces corresponde avocarse a la problemática planteada por la 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.

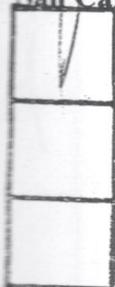
Que por todo ello, y en uso de las atribuciones conferidas por los arts. 2, 10, 11 y 18 de la Ordenanza 1749-CM-07.

## EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE

### RESUELVE:

- 1º) **AVOCARSE** a la problemática que la Sra. Claudia Marilican, DNI 29.428.740 plantea en la nota presentada ante esta Defensoría del Pueblo de Bariloche.
- 2º) Continuar la investigación correspondiente ya iniciada por esta Defensoría del Pueblo a efectos de resguardar y defender los derechos de los usuarios del transporte público de pasajeros de la ciudad de San Carlos de Bariloche y asegurar el correcto funcionamiento de la Administración Pública Municipal en cuanto a la regulación y fiscalización de la normativa vigente.
- 3º) Comuníquese la presente resolución al interesado.
- 4º) Hacer saber al presentante que *“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”* (artículo 19, Ordenanza 1749-CM-07)
- 5º) La presente Resolución será refrendada por el Asesor Letrado de la Defensoría del Pueblo, Dr. Carlos Arrative.
- 6º) Tómesese razón. Dese al Boletín Oficial. Cumplido, archívese.

San Carlos de Bariloche, 29 de junio de 2010



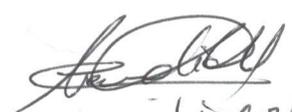
  
Dr. CARLOS EMILIO ARRATIVE  
Asesor Letrado  
Defensoría del Pueblo  
San Carlos de Bariloche



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

  
**ES COPIA FIEL**

Yosl  
1/7 -

  
Marilican Claudia  
7/7