

La Plata, 13 de abril de 2016

VISTO Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834, y

CONSIDERANDO

Que se ha tomado conocimiento a través de diferentes medios periodísticos, de los problemas que se encuentran sufriendo aquellas personas que deseen tramitar la tarifa social para la tarjeta SUBE, que les permitirá viajar con el descuento del 55% en trenes y colectivos de todo el país.

Que la tarifa social se aplica a jubilados o pensionados, personal de trabajo doméstico, ex combatientes o beneficiarios de ciertos planes sociales (Asignación Universal por Hijo, Asignación por Embarazo, programas de Jefes y Jefas de Hogar y plan Progresar, Argentina Trabaja y Ellas Hacen), quienes presenten monotributo social y pensiones no contributivas.

Que debe hacerse mención que la tarifa social se encuentra destinada a aquellos sectores más vulnerables de la sociedad, quienes no disponen de los medios económicos necesarios, ni de la posibilidad de perder los ingresos de un día laboral, como consecuencia de la tramitación del beneficio referido.

Que el descuento se traducirá en que el boleto mínimo de colectivo costará \$2,70, y el de tren, entre \$ 0,90 y \$ 1,80. Quienes no reciban la tarifa, pagarán \$ 6 el boleto mínimo de colectivo en Capital

Federal y el conurbano bonaerense, y entre \$ 2 y \$ 4 el de tren, según las diferentes secciones.

Que para inscribirse en la tarifa, los vecinos se acercan a los Centros de Atención SUBE, lo que ha generado tanto en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como en la ciudad de La Plata, que se formen largas filas, superando los 250 metros, y se registren esperas de más de 3 horas.

Que si bien desde el Ministerio de Transporte de la Nación, manifestaron que se reforzó la cantidad de empleados en los puestos para evitar las colas en los más concurridos, y también se incorporaron más computadoras, a la fecha siguen registrándose largas filas y esperas.

Que de acuerdo a la información brindada por el Ministerio referido, el trámite se puede realizar por la página web de la tarjeta SUBE, y por el 0800-777-7823, pero no hay suficiente difusión de estos medios, lo que evitaría las molestias descriptas.

Que cabe resaltar que, el artículo 8º bis de la Ley 24.240, de Defensa de los Consumidores, prevé: *“Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias... Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas... Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.”*

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece que “el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes.”

Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley 13.834 y lo resuelto por la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo en fecha 25 de febrero de 2015, corresponde emitir el presente acto.

Por ello,

**EL SECRETARIO GENERAL
A CARGO DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1: RECOMENDAR al Ministerio de Transporte de la Nación, se sirva reforzar los mecanismos de atención en la tramitación de la tarifa social de la tarjeta SUBE, conforme a los considerandos vertidos en la presente Resolución. Asimismo, arbitre las medidas necesarias a efectos de lograr una adecuada y masiva difusión de los diversos medios existentes para la obtención de la misma (0800, página web, etc.), a fin de evitar las dilaciones y perjuicios descriptos.

ARTÍCULO 2: Notifíquese, regístrese, y oportunamente archívese.

RESOLUCIÓN N° 62/16.-