

MATERIA: DERECHO DE USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

INCORPORACIÓN DE COMPROBANTE DE CARGA DE LA TARJETA SUBE EN TODAS LAS ESTACIONES DE LA RED DE TRANSPORTE SUBTERRÁNEO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

INICIATIVA LEGISLATIVA 1796-F-2016

PRESENTADA EN JUNIO DE 2016

### **PROYECTO DE LEY**

**Artículo 1º.-** Establécese que todas las estaciones de la red de transporte subterráneo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberán entregar, obligatoriamente, a los usuarios de este servicio los respectivos comprobantes o tickets de la operación de carga de la tarjeta SUBE que allí se realicen.

**Artículo 2º.-** El comprobante o ticket deberá contener, como mínimo, los mismos datos que tienen aquellos que son expendidos en otros establecimientos habilitados para la carga de la Tarjeta SUBE, tales como, fecha, hora, terminal, número de ticket, saldo anterior, importe, saldo final y numero para reclamos.

**Artículo 3º.-** La Autoridad de Aplicación de la presente norma será Subterráneos de Buenos Aires Sociedad del Estado (SBASE) o la que en un futuro la reemplace.

**Artículo 4º.-** La Autoridad de Aplicación tendrá un plazo máximo de noventa (90) días corridos para su implementación.

**Artículo 5º.-** De forma

### **FUNDAMENTOS**

El proyecto de ley tiene como finalidad asegurar el derecho que tienen los usuarios del transporte público, en este caso del subterráneo que es uno de los modos de transporte más utilizados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tienen derecho a recibir un comprobante o ticket que acredite la carga efectuada en su tarjeta SUBE, en tanto ello implica una vía que le permite la contratación de un transporte.

Por otro lado, en todos los establecimientos habilitados para realizar cargas de la tarjeta SUBE (locales de lotería, maxi quioscos, etc.) se entrega un comprobante de la operación, pero, inexplicablemente, ello no se realiza en las distintas terminales de los subterráneos.

El comprobante constituye no solo una constancia que acredita la operación sino además un elemento de información al usuario, que le permite llevar un control de sus gastos y eventualmente realizar cualquier reclamo por deficiencias o irregularidades. .

Corresponde señalar que el artículo 42 de la Constitución Nacional, reconoce expresamente que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la información veraz y adecuada, al trato equitativo y digno y a la protección de sus intereses económicos. En la misma línea, el artículo 46 de la Constitución porteña establece que *“La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna...”*. Este mismo precepto constitucional se reproduce en la Ley 4472/12 CABA - sobre la Regulación y reestructuración del Sistema de Transporte Ferroviario de pasajeros de superficie y Subterráneo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - cuyo artículo 34, dispone que *“los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en su relación de consumo, a la defensa contra la distorsión de los mercados, al control de los monopolios que los afecten, a la protección de su salud, de su seguridad y la de su patrimonio, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna.*

Asimismo, el artículo 4 de la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, dispone que los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de *“suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.”*. A ello, habrá que agregar que

La entrega de algún tipo de comprobante se corresponde con lo establecido en el artículo 10º de ley 24.240 de Defensa al Consumidor, en tanto se entiende que todo usuario de la red de carga posee el derecho a recibir un comprobante que diera cuenta del monto abonado. Dicha obligación compete a las terminales de autoservicio así como a las boleterías. Un ejemplo regional al respecto es el de la Ciudad de Santiago de Chile, donde se emiten comprobantes que poseen información que permite al usuario tener conocimiento tanto como de su saldo y el monto cargado, fecha y horario de la operación.

Cabe finalmente agregar que, el marco de un trámite gestionado por esta Defensoría motivado en un reclamo de un usuario por la acreditación incorrecta y falta de comprobante de recarga de la tarjeta SUBE, SBASE sostuvo en su respuesta que desde principios de 2014 están analizando esta situación a fin de resolverla. Por su parte, Nación Servicios, quien posee a su cargo la cuenta global de administración del sistema SUBE, nos transmitió que ha intimado en reiteradas oportunidades a la empresa Metrovias S.A. con la finalidad de que se implemente la emisión de ticket comprobante de las cargas que realizan los usuarios, puesto que actualmente es la única Red de Carga que no lo emite. En el caso de la red de Ferrocarriles también se emiten comprobantes, así como en los Centros de Carga SUBE adheridos.

A todo ello, no debemos soslayar la nueva disposición emitida por Subterráneos de Buenos Aires Sociedad del Estado (SBASE), mediante la cual se elimina el sistema Subtepass (pago por contacto), confirmando que a partir del 2 de mayo del corriente año, sólo podrán usarse las Tarjetas SUBE y Monedero.

Por otro lo expuesto, y en uso de la facultad de iniciativa legislativa que la Constitución local y la ley 3 CABA le confieren a esta Defensoría del Pueblo, solicitamos el pronto tratamiento y aprobación del presente proyecto de ley.