

La Plata, 13 de enero 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 hecho público a través de los medios de comunicación, quejas relacionadas al plus que se les cobra a los consumidores al momento de recargar crédito virtual para celulares y tarjeta SUBE, que en algunos casos llegarían hasta los cuatro pesos por carga.

Que oportunamente el Defensor del Pueblo dictó la Recomendación 58/15 ante hechos de similar característica, aunque en aquél entonces el monto ilegítimamente percibido era de un peso (\$1).

Que los ciudadanos manifestaron en aquella oportunidad su desagrado ante la situación descrita y denunciaron que esa práctica muchas veces no puede obviarse ante la necesidad de la recarga, porque se generalizó en la mayoría de los comercios.

Que dicha modalidad de cobrar un adicional en la venta, como intermediarios del sistema de boleto electrónico y de recarga virtual, se impuso en los comercios y con el correr de los meses, la práctica se hizo costumbre y casi no quedó local libre de ese cobro.

Que según las noticias periodísticas, esta situación se agravó en la actualidad, por haberse incrementado el cobro ilegítimo de las sumas adicionales hasta cuatro pesos en algunos comercios.

Que si bien los comerciantes de la ciudad de La Plata explican que se han visto obligados a cobrar un plus atento que las empresas han ido reduciendo el monto de la comisión o ganancia que ellos perciben en consecuencia, tal práctica nunca fue autorizada ni por el ministerio de Transporte de la Nación, ni por las empresas de celulares.

Que esto ocurre a pesar que el Ministerio del Interior y Transporte de la Nación informa desde su página web que el servicio de carga de la tarjeta SUBE es gratuito, y provee a los usuarios de un formulario para completar en forma *on line* en caso de detectar algún tipo de irregularidad respecto de la gratuidad del servicio en los centros de carga.

Que el cobro de un plus no corresponde en ninguno de los casos mencionados, ya que de esta forma se estaría aplicando un incremento a quien resulta ser más débil en la cadena de consumo, es decir el usuario.

Que cabe resaltar que, el artículo 8° 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 en consecuencia, resulta necesario una vez más informar a los usuarios que el mencionado cobro de adicionales y/o la exigencia de compra de un producto por parte del proveedor del servicio de carga de crédito virtual, constituye una práctica abusiva que menoscaba su derecho a un trato digno y equitativo, solicitando a las autoridades competentes que intervengan a los efectos de evitar la vulneración de derechos derivada del cobro abusivo indicado.

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** a la Dirección Provincial de Comercio de la provincia de la Buenos Aires, a efectos que por los medios que estime

correspondientes, intervenga a fin de evitar la continuidad de la “práctica abusiva” por el cobro de un plus en la recarga virtual de crédito en la tarjeta SUBE, en los Teléfonos Celulares y/o venta de tarjetas telefónicas, con su consecuente prohibición y sanción a quienes las lleven adelante.

**ARTÍCULO 2: PONER EN CONOCIMIENTO** de la presente Resolución, al Ministerio del Interior y Transporte, y a la Secretaria de Comercio de la Nación, a efectos que adopte las medidas necesarias para evitar la continuidad de la práctica irregular enunciada en los considerandos de la presente.

**ARTÍCULO 3:** Notifíquese, regístrese, y oportunamente archívese.

**RESOLUCIÓN N° 5/16.-**