

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 05 de Mayo de 2025.-

VISTO:

El trámite nº **875/25**, iniciado por el señor Héctor Moreyra, con D.N.I. nº 7.733.298, quien denunció el incumplimiento de la Ley Nacional nº 25.635^[1] -y modificatorias- y del Decreto nº 38/2004^[2] -y modificatorios-, que regulan el otorgamiento de pasajes gratuitos para personas con discapacidad en el transporte automotor de larga distancia.

Y CONSIDERANDO QUE:

I.- Hechos

En su presentación ante esta Defensoría del Pueblo, el señor Moreyra manifestó haber reservado, a través del sitio web de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)^[3], dos (2) pasajes -para él y su acompañante- hacia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el día 30 de octubre de 2024, en el marco de lo establecido por la legislación vigente en la materia.

Sin perjuicio de ello, el interesado refirió que, encontrándose en la terminal: “... *la empresa Transporte Automotor Plusmar S.A. me informa que esas reservas de pasajes con certificado de discapacidad ya no tenían validez. A pesar de haber exhibido la reserva online y la credencial CUD, no me permitían subir al micro con mi acompañante, motivo por el cual tuve que abonar ambos boletos (...) la CNRT me respondió que a pesar de haber tomado el reclamo (Exp. 2024-135174570- -APN-DGC#CNRT), ellos no pueden gestionar el reintegro del valor de los pasajes abonados...*” (fs. 1/5).

En virtud de lo planteado, desde este Órgano Constitucional se remitieron oficios a la empresa Transporte Automotor Plusmar S.A., como así también a la CNRT, por los que se solicitó indicar los motivos por los cuales se había desconocido la emisión de los pasajes debidamente reservados y especificar el proceso por el cual el interesado podía gestionar el reintegro del importe indebidamente abonado (fs. 6/16).

Cabe señalar que, a la fecha de la presente Resolución, ni la requerida empresa Transporte Automotor Plusmar S.A. ni la CNRT, brindaron respuesta a lo solicitado por esta Defensoría del Pueblo, pese a encontrarse ampliamente vencidos los plazos para hacerlo.

II.- Normativa aplicable

En razón de lo expuesto, se estima oportuno recordarle a los representantes de las empresas comprometidas con los servicios de transporte de larga distancia la aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo -aprobada por la Ley Nacional nº 26.378^[4] -y modificatorias- y ratificada por la República Argentina el día 2 de septiembre de 2008, e incorporada con jerarquía constitucional por la Ley Nacional nº 27.044^[5] -y modificatorias- de conformidad con lo dispuesto en el inc. 22 del art. 75 de la Constitución Nacional, que reconoce la necesidad de promover y proteger los derechos humanos de todas las personas con discapacidad, incluidas aquellas que necesitan de un apoyo más intenso.

La Discapacidad es la resultante de las barreras de cualquier orden que impidan o restrinjan la actividad libremente elegida por las personas con discapacidad, para quienes un buen sistema de transporte es uno de los factores primordiales para el ejercicio de cualquier derecho humano y efectivo goce de libertades fundamentales.

Dicha Convención, define a la *‘discriminación por motivos de discapacidad’* como: “... cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables...” (art. 1º).

Al respecto, cabe señalar que en los arts. 3º, 4º y 9º de la mencionada Convención, convienen principios generales y obligaciones relacionadas con el transporte y la

accesibilidad, lo que es preciso destacar en función del reclamo impetrado por el señor Moreyra.

En el art. 3º, parte pertinente, se incorporan “Principios Generales”, entre los que se destacan: “... a) *El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas; b) La no discriminación; c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad; d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas; e) La igualdad de oportunidades; f) La accesibilidad...*”.

Asimismo, en su art. 4º se incorporan “Obligaciones generales”, a saber: “... 1. *Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Partes se comprometen a: a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención; b) Tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad; c) Tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad; d) Abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con la presente Convención y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen conforme a lo dispuesto en ella...*”.

En el mismo sentido, el art. 9º, con relación a la “Accesibilidad” establece que: “... *las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público (...) b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en*

cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad; c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad (...) f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información; g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet...”.

De igual manera, la Observación General nº 5, del Comité del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y su Protocolo Facultativo -aprobado por Ley Nacional nº 23.313^[6] y modificatorias-, indica en su Nota 23, que: “... el hecho de que los gobiernos no puedan ofrecer medios de transporte que sean accesibles a las personas con discapacidad reduce sobremanera las posibilidades de que esas personas puedan encontrar puestos de trabajo adecuados e integrados, que les permitan beneficiarse de las posibilidades de capacitación educativa y profesional, o de que se desplacen a instalaciones de todo tipo. De hecho, la existencia de posibilidades de acceso a formas de transporte apropiadas y, cuando sea necesario, adaptadas especialmente, es de importancia capital para que las personas con discapacidad puedan realizar en la práctica todos los derechos que se les reconoce en el Pacto...”.

En concordancia con lo precedente, la Ley Nacional nº 25.635 -y modificatorias- establece que: “... Las empresas de transporte colectivo terrestre sometidas al contralor de autoridad nacional deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad en el trayecto que medie entre el domicilio de las mismas y cualquier destino al que deban concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales o de cualquier otra índole que tiendan a favorecer su plena integración social. La reglamentación establecerá las comodidades que (...) deberán exhibir y las sanciones aplicables a los transportistas en caso de inobservancia de esta norma...” (art. 1º).

La citada Ley es reglamentada por el Decreto nº 38/2004 -y modificatorios-, el cual dispone en su art. 1º, que: “... El certificado de discapacidad previsto por la Ley N° 22.431 y su modificatoria, la Ley N° 25.504, será documento válido para acceder al derecho de gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo terrestre, sometidos a contralor de la

autoridad nacional, de corta, media y larga distancia, según lo establece la Ley N° 25.635. La sola presentación del certificado de discapacidad, emitido por autoridad competente en la materia, tanto nacional, provincial o municipal, en los términos de la Ley N° 22.431, o provincial pertinente, juntamente con el documento nacional de identidad o cédula de identidad o libreta de enrolamiento o cívica, o bien, el pase para franquiciados vigente, será documento válido a los efectos de gozar del derecho contemplado en la Ley N° 25.635 (...) Para el uso gratuito de servicios de transporte de larga distancia, la persona con discapacidad o su representante legal deberá solicitar ante la boletería de la prestataria su pasaje y el de un acompañante (...) La solicitud descrita en el párrafo anterior deberá ser formulada con un plazo de antelación mayor a CUARENTA Y OCHO (48) horas a la realización del servicio...”.

Frente al incumplimiento de las empresas transportistas para con sus mandatos legales, los/as usuarios/as con discapacidad y/o movilidad reducida, se encuentran obligados/as a promover denuncias ante la CNRT mediante la sustanciación de procedimientos que se caracterizan por exigencias y tiempos de gestión que exceden la capacidad física y económica de los/as reclamantes; quienes, en muchos casos y como lo es el del señor Lamy, se ven forzados/as a costear los pasajes denegados para evitar la frustración de traslados que, generalmente, persiguen el objetivo de concretar trámites personales o mantenimiento de relaciones familiares, independientemente al propósito de recreación en sí.

Dicho contexto, pone de manifiesto el desamparo gubernamental que existe en aquellos supuestos donde os/as usuarios/as con discapacidad y/o movilidad reducida, excedidos/as por circunstancias ajenas a su voluntad, proceden a efectuar la compra de pasajes en otras compañías de transporte que, a su vez, invocan el plazo prescripto por el Decreto n° 38/2004 -y modificatorios- para no proporcionarlos de forma gratuita.

Como solución a ello, siendo la CNRT el único organismo capaz de hacer efectivas las intimaciones y sanciones que resulten aplicables en materia de prestación de servicios del

transporte terrestre, es opinión de esta Defensoría del Pueblo que sea esa Comisión Nacional la encargada de determinar a cuál empresa correspondería proceder con el reintegro de los valores indebidamente percibidos.

Con relación a la falta de respuesta por parte de los responsables oportunamente oficiados, debe destacarse que las requisitorias realizadas por esta Defensoría del Pueblo se efectúan en el marco de lo dispuesto por el art. 32, de la Ley n° 3^[7] (según texto consolidado por Ley n° 6.764^[8]) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cual establece que: “... *Todos los organismos, los entes y sus agentes contemplados en el artículo 2, y los particulares, están obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones...*”.

El mismo cuerpo normativo, estipula que: “... *El Defensor o Defensora del Pueblo puede iniciar y proseguir, de oficio o a petición del interesado, cualquier investigación conducente al esclarecimiento o rectificación de los actos, hechos u omisiones de la administración, de prestadores de servicios públicos o de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio o negligente de sus funciones y que sean susceptibles de afectar derechos y garantías e intereses individuales, difusos o colectivos...*” (art. 23).

Es decir que la negativa a responder ante solicitudes como las efectuadas en el presente trámite conllevan, por parte de los/as funcionarios/as involucrados/as, un incumplimiento de sus obligaciones de acuerdo a la citada Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6.764) de creación de esta Defensoría del Pueblo.

III.- Conclusión

Tal como se puso de manifiesto, el sobreesfuerzo físico y emocional que les demanda a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida el vaivén administrativo oportunamente señalado, desalienta el ejercicio del derecho consagrado por la legislación vigente en la materia; derecho cuyo ejercicio debe ser garantizado por el Estado. Ante su inacción, se

convalida el aprovechamiento económico de la vulnerabilidad social, desde que las Empresas de Transporte Automotor perciben utilidades no autorizadas por la Ley.

Debe tenerse en cuenta, además, que el transporte y su accesibilidad constituyen puertas de entrada al ejercicio de otros derechos. No contar con su disponibilidad implica cercenar la libertad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, comprometer su integridad física e impedir su participación social, todo lo cual lesiona su dignidad como seres humanos.

Resulta pertinente, entonces, exhortar a las autoridades de la CNRT a que, de persistir la actitud dilatoria de las Empresas de Transporte en hacer efectiva la devolución de los importes reclamados, corresponderá aplicar el Manual de Penalidades vigente, e imponer la sanción que dicho cuerpo legal indique, sin dejar de tener en cuenta la reincidencia en el accionar de las compañías oportunamente denunciadas.

Asimismo, se estima procedente poner la presente Resolución en conocimiento de la empresa Transporte Automotor Plusmar S.A., a los efectos de arbitrar las medidas conducentes a fin de garantizar el cumplimiento de lo normado por la legislación tratada; recordar el deber de prestar colaboración, con carácter preferente, a esta Defensoría del Pueblo en sus investigaciones y responder los requerimientos que se le efectúen en el plazo fijado por esta casa de derechos humanos.

La presente se dicta de acuerdo a las facultades otorgadas a esta Defensoría del Pueblo por el art. 137^[9] de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; así como también, por el art. 36 y concordantes de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6.764) de esta Ciudad.

POR TODO ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E :

1) Exhortar al Director Ejecutivo de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, contador Edgar Pérez, tenga a bien:

a) dar Pronto Despacho al Expediente nº EX-2024-135174570- -APN-DGC#CNRT, y ordenar el reintegro del importe del pasaje indebidamente abonado por el señor Héctor Moreyra -DNI nº 7.733.298- persona con discapacidad;

b) impartir las instrucciones que estimare necesarias para que, de persistir la conducta asumida por las Empresas de Transporte Automotor de Pasajeros en su incumplimiento con la Ley Nacional nº 25.635 y el Decreto nº 38/2004 -y modificatorias/os-, se apliquen las sanciones impuestas en el Manual de Penalidades vigente.

2) Exhortar a el/la Presidente/a de la empresa Transporte Automotor Plusmar S.A., tener a bien, arbitrar las medidas conducentes a fin de garantizar el cumplimiento de lo normado en la Ley Nacional nº 25.635 y el Decreto nº 38/2004 -y modificatorias/os-; e indicar los instrumentos y/o vías por las que se procederá al reintegro del importe del pasaje indebidamente abonado por el señor Héctor Moreyra -DNI nº 7.733.298- persona con discapacidad.

3) Recordar al el/la Presidente/a de la empresa Transporte Automotor Plusmar S.A., el deber de dar efectivo cumplimiento a lo dispuesto por el art. 32 de la Ley nº 3 (según texto consolidado por Ley nº 6.764), que establece la obligación de prestar colaboración, con carácter preferente, a esta Defensoría del Pueblo en sus investigaciones y responder los requerimientos que se le efectúen en el plazo fijado por este Órgano Constitucional.

4) Fijar en treinta (30) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6.764) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[10].

5) Registrar, notificar, reservar en la Dirección para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 621

CCO/EZG/DDPD/DGDS

co/COCF/CEAL

Nsm/MAER/COMESA

Notas

1. [^] *Ley Nacional n° 25.635, sancionada el día 1° de agosto de 2002, promulgada de hecho con fecha 26 de agosto de 2002, y publicada en el Boletín Oficial n° 29.970 del 27 de agosto de 2002.*
2. [^] *Decreto n° 38/2004, publicado en el Boletín Oficial n° 30.315 de fecha 12 de enero de 2004.*
3. [^] *undefined*
4. [^] *Ley Nacional n° 26.378, sancionada el día 21 de mayo de 2008, promulgada con fecha 6 de junio de 2008 y publicada en el Boletín Oficial n° 31.422 del 9 de junio de 2008.*
5. [^] *Ley Nacional n° 27.044, sancionada el día 19 de noviembre de 2014, promulgada con fecha 11 de diciembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial n° 33.035 del 22 de diciembre de 2014.*
6. [^] *Ley Nacional n° 23.313, sancionada el día 17 de abril de 1986, promulgada el día 6 de mayo de 1986 y publicada con fecha 13 de mayo de 1986.*
7. [^] *Ley n° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial n° 394 de fecha 27 de febrero de 1998.*
8. [^] *Ley n° 6.764, sancionada el día 28 de noviembre de 2024, promulgada con fecha 17 de diciembre de 2024, y publicada en el Boletín Oficial n° 7.022 del 18 de diciembre de 2024.*
9. [^] *Artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: "La Defensoría del Pueblo es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía*



financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad. Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y esta Constitución, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos. Tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal. Puede requerir de las autoridades públicas en todos sus niveles la información necesaria para el mejor ejercicio de sus funciones sin que pueda oponérsele reserva alguna. Está a cargo de un Defensor o Defensora del Pueblo que es asistido por adjuntos cuyo número, áreas y funciones específicas y forma de designación son establecidas por la ley. Es designado por la Legislatura por el voto de las dos terceras partes del total de sus miembros, en sesión especial y pública convocada al efecto. Debe reunir las condiciones establecidas para ser legislador y goza de iguales inmunidades y prerrogativas. Le alcanzan las inhabilidades e incompatibilidades de los jueces. Su mandato es de cinco años; puede ser designado en forma consecutiva por una sola vez, mediante el procedimiento señalado en el párrafo quinto. Sólo puede ser removido por juicio político. El Defensor del Pueblo vela por la defensa y protección de los derechos y garantías de los habitantes frente a hechos, actos u omisiones de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local”.

10. [^] Ley nº 3, art. 36: “Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud”.



María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

MARIA ROSA MUIÑÓS
Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Maria Rosa MUIÑÓS

Visados

2025/04/24 10:28:43 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo

2025/04/25 12:15:32 - egarbini - Meli Garbini - Dirección Derechos de las Personas con Discapacidad

2025/05/05 16:18:16 - mriganelli - Mariela Riganelli - Directora Ejecutiva de Asuntos Legales



María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

MARIA ROSA MUIÑOS
Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Maria Rosa MUIÑOS

Resolucion Nro: 454/25