



INFORME INSTITUCIONAL

1º BIMESTRE 2024

defensorba.org.ar



Consultas ingresadas
enero y febrero 2024:

30.740

ESTADÍSTICAS



Trámites ingresados
enero y febrero 2024:

19.860



Principales temáticas consultadas:

35,4%



Salud

16,2%



Servicios
públicos

11%



Asuntos
viales

9,9%



Bienes de
consumo y
servicios
privados

4,1%

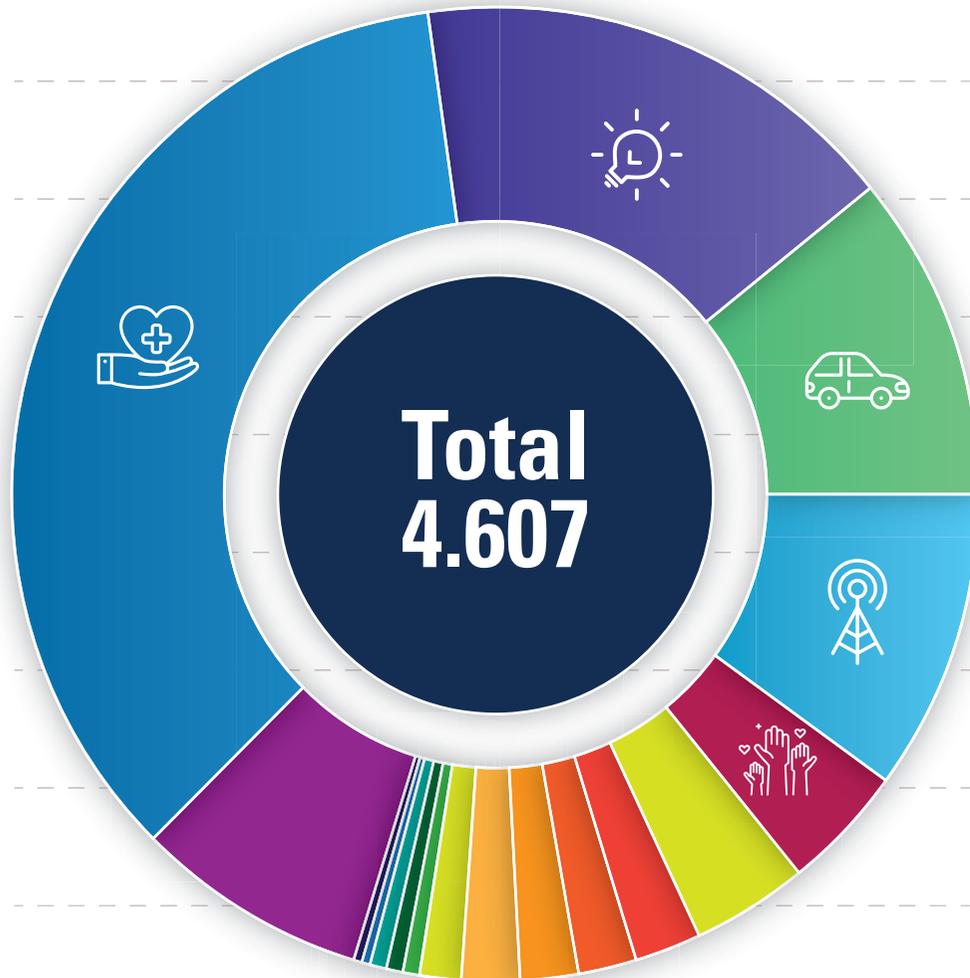


Asociaciones
civiles



Ranking general de temáticas consultadas:

ESTADÍSTICAS



Salud	1631	35,4
Servicios públicos	748	16,2
Asuntos viales	509	11,0
Bienes de consumo y servicios privados	455	9,9
Asociaciones civiles	188	4,1
Trabajo y seguridad social	178	3,9
Relaciones y/o conflictos interpersonales	104	2,3
Infraestructura y planeamiento urbano	92	2,0
Impuestos	89	1,9
Vivienda	89	1,9
Seguridad	62	1,3
Documentación de identidad	34	0,7
Educación	25	0,5
Derechos del animal	20	0,4
Violencia de género	19	0,4
Medio ambiente	18	0,4
Otro	346	7,5



VUELTA A CLASES CANASTA ESCOLAR 2024



La Defensoría del Pueblo bonaerense realizó un relevamiento de comercios y productos y determinó que este año amar una canasta escolar con 35 artículos, entre los que se encuentran útiles e indumentaria escolar, aumentó un 450% respecto al año anterior.

El organismo que conduce Guido Lorenzino tomó como referencia los precios de febrero y los comparó con el mismo mes del año pasado, y mostró que los rubros que más aumentaron fueron los de útiles escolares (502%), zapatillas deportivas escolares (438%) e indumentaria escolar (380%).

Al poner la lupa sobre cuáles fueron los productos que más subieron, el podio lo conforman el lápiz de grafito de primera marca, con un incremento del 869%; el papel glacé de 10 hojas comunes, con una suba del 818%; y el cuaderno forrado de 48 hojas Éxito tapa dura, con un aumento del 732%. En tanto, el precio de un guardapolvo blanco varió un 380%.

El costo de armar la mochila

El informe de la Defensoría también mostró lo que cuesta armar una mochila, teniendo en cuenta la variedad de productos y los precios existentes en el mercado. En este sentido, una mochila con productos básicos y económicos ronda en febrero los \$46.633. En cambio, una con artículos más caros puede llegar a costar hasta \$175.000.



¿Cuánto tiene que gastar una familia?

Una familia nuclear, con dos hijos o hijas en edad escolar, necesita \$233.600 en febrero para hacer frente al inicio de clases, esto si decide comprar productos de los más económicos, entre mochila, útiles e indumentaria. En cambio, si se inclina por artículos más caros, puede llegar a tener que gastar hasta \$493.736.

Qué te recomienda la Defensoría

La Defensoría expresó que existe una marcada disparidad de precios para un mismo producto, lo que sumado a la existencia de una información asimétrica entre formadores de precios y consumidores o consumidoras, expone a éstos a ser víctimas de elevados aumentos por parte de ciertos comercios al no existir precios de referencia. Ante esto, la Defensoría recomendó hacer una búsqueda activa de precios, informarse, hacer comparaciones y un análisis minucioso de los montos, además de no sucumbir a publicidades confusas.

“Es necesario informarse, comparar y no dejarse engañar, adoptando un enfoque consciente y crítico frente a las decisiones de compra en este contexto económico desafiante”, expresó Guido Lorenzino.

[Descargá el informe cliqueando acá](#)



La canasta escolar
cuesta 450% más
que el año pasado



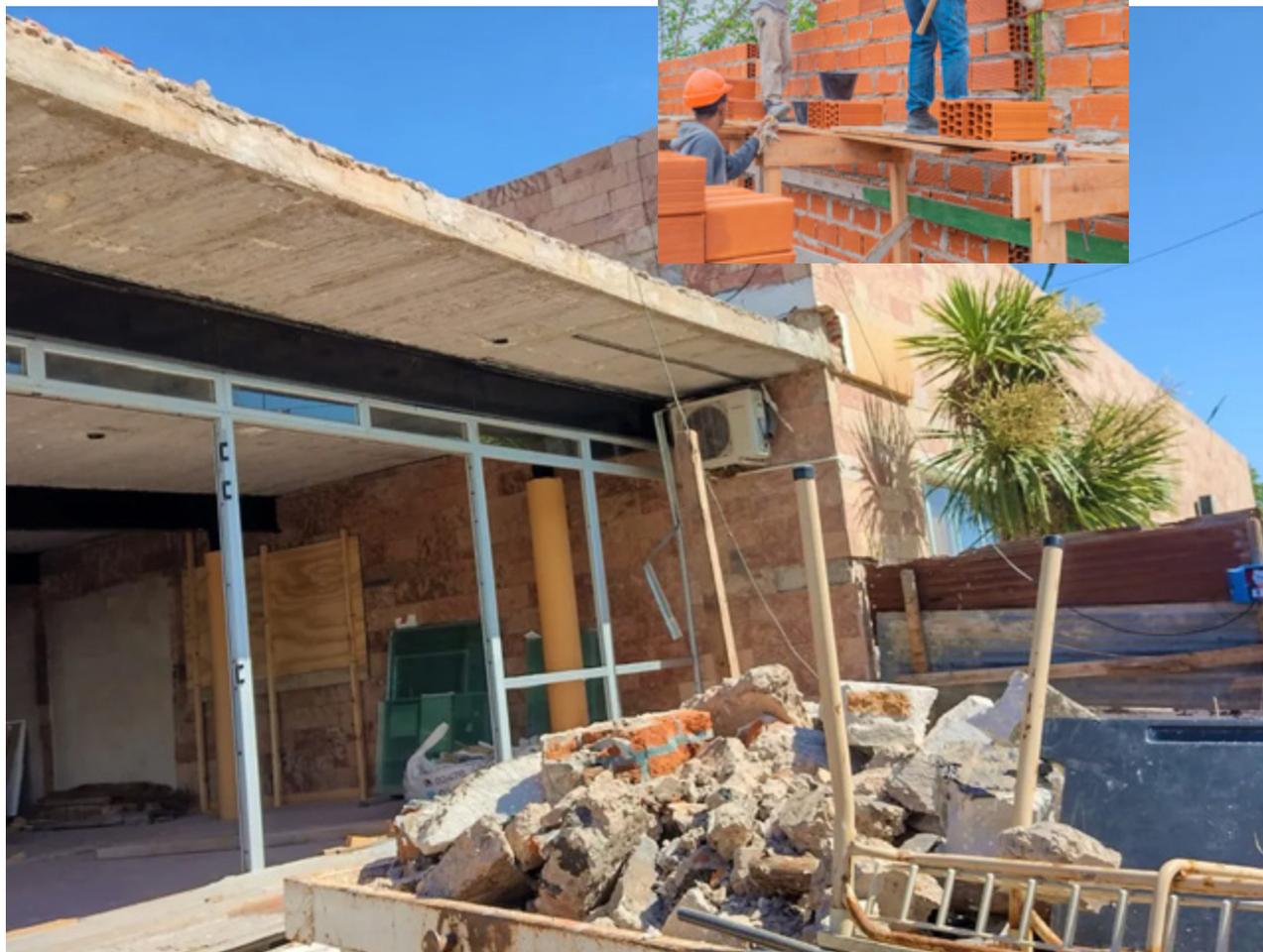
INFORME SOBRE 65 ESCUELAS EN OBRA DE 28 MUNICIPIOS

La Defensoría del Pueblo bonaerense analizó la situación que genera la suspensión del financiamiento nacional para la construcción de escuelas en la Provincia, como así también la falta de certezas sobre la continuidad de estas obras.

El Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino, consideró que la interrupción del envío de fondos para la finalización de estos trabajos "afecta el derecho a la educación actualmente y en el futuro de cientos de alumnas y alumnos bonaerenses".

En base a la información otorgada por la Dirección General de Cultura y Educación sobre 65 escuelas en obra de 28 municipios, la Defensoría pudo constatar que faltan enviar más de 14 mil millones de pesos, a valor de noviembre de 2023, de los más de 25.266 millones comprometidos.

Las obras afectadas pertenecen a los distritos de 25 de Mayo, Adolfo Gonzales Chaves, Alberti, Almirante Brown, Avellaneda, Baradero, Berazategui, Berisso, Bolívar, Cañuelas, Chascomús, Ensenada, Ezeiza, General Rodríguez, Hurlingham, Ituzaingó, Junín, Leandro N. Alem, Lomas de Zamora, Marcos Paz, Mar Chiquita, Morón, Navarro, Pehuajó, Pila, Quilmes, Saladillo y San Vicente.





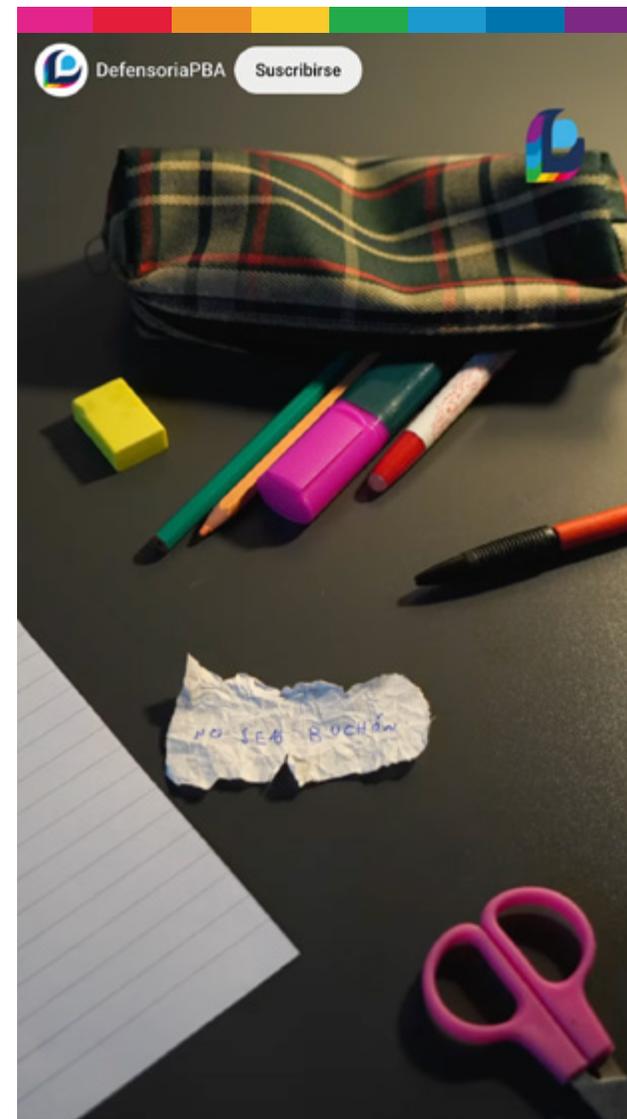
NUEVA CAMPAÑA DE LA DEFENSORÍA: HABLEMOS DE BULLYING

Con la **Semana de Reflexión sobre la Convivencia Escolar** como marco, la Defensoría del Pueblo bonaerense renovó su propuesta contra el hostigamiento en las aulas, con nuevas campañas y charlas en distintos establecimientos educativos de la Provincia.

“**¡Basta para mí, basta para todos! Hablemos de bullying**” es el nombre de la nueva campaña con la que la Defensoría busca generar conciencia sobre esta problemática que afectan a niños, niñas y adolescentes y sus familias.

El objetivo de la propuesta, que se lanzó en el **Colegio Del Centenario de La Plata**, es reflexionar, intercambiar y debatir diferentes aspectos del hostigamiento, sus diferentes formas y manifestaciones y los efectos negativos que puede tener en las personas involucradas.

“Buscamos desarrollar un pensamiento crítico sobre las relaciones para promover vínculos empáticos y respetuosos y la construcción de una perspectiva ética sobre la violencia en todas sus formas”, señalaron desde el **Área de Gestión de Conflictos de la Defensoría**.



Conoce más sobre la campaña cliqueando acá



MÁS INFORMACIÓN





ULTIMO PRIMER DÍA (UPD): LA DEFENSORÍA RENUEVA ACCIONES PARA DESALENTAR EL CONSUMO DE ALCOHOL



Alcohol ≠ Diversión

A través de una serie de piezas comunicacionales en redes sociales, el **Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos de la Defensoría del Pueblo bonaerense** puso en marcha, por sexto año consecutivo,

la campaña **Alcohol ≠ Diversión**. Se trata de una **acción preventiva ante el Último Primer Día (UPD)**, ritual de estudiantes que finalizan el nivel secundario que suele estar atravesado por el consumo excesivo del alcohol.

- Los estudios de campo del Observatorio arrojan que prácticamente el 70% de los jóvenes que consumen o consumieron alcohol alguna vez en su vida responden, al ser consultados sobre los motivos de dicho consumo, frases como "me divierte" o "lo hago para desinhibirme, no tener vergüenza".

- La celebración del UPD suele estar atravesada por el consumo excesivo de alcohol por parte de alumnos y alumnas del último año de la secundaria durante la noche anterior al primer día de clases. Este ritual, por lo general, comienza en algún domicilio particular para luego trasladarse a espacios públicos y/o a las cercanías de los establecimientos escolares.

Te contamos qué propone la Defensoría para el abordaje del UPD:

- » Empecemos por casa: hablemos en familia sobre las consecuencias del consumo excesivo de alcohol.
- » Cuidarse y que se cuiden entre compañeros/as durante el UPD es clave.
- » Cuestionemos la idea que es necesario tomar alcohol para divertirse.
- » Por el contrario, el alcohol expone a las personas a un riesgo mayor de ejercer y/o padecer acciones violentas.
- » El alcohol también es uno de los principales factores que provocan siniestros viales.
- » Busquemos contener a las y los jóvenes, no dejarlos solos.
- » Debemos trabajar y promover, desde la escuela, prácticas de cuidado entre pares. -Para hablar sobre consecuencias físicas y sociales del consumo excesivo de alcohol utilicemos información científicamente validada y actualizada.
- » El alcohol afecta el rendimiento en los estudios porque

altera la capacidad de atención y concentración.

- » En el caso de quienes practican deportes, el alcohol baja la capacidad física y aumenta el riesgo de lesiones.
- » El consumo de alcohol en exceso, en periodos cortos de tiempo, puede provocar coma etílico y conlleva riesgo de muerte.
- » Todo consumo de alcohol por parte de adolescentes es de riesgo: no existe un nivel que se considere "saludable". El cuerpo está en crecimiento y es más vulnerable a las intoxicaciones.





LA DEFENSORÍA PARTICIPÓ DE LA AUDIENCIA PÚBLICA PARA ANALIZAR EL NUEVO CUADRO TARIFARIO DEL GAS



La Defensoría del Pueblo bonaerense participó de audiencia pública realizada por el gobierno nacional para analizar el nuevo cuadro tarifario del servicio del gas, y rechazó los aumentos propuestos por considerarlos “irracionales y abusivos”.

Tras la audiencia convocada por el Enargas, la Defensoría rechazó que las tarifas promedio terminen ubicándose en el orden de los 150 dólares, tal como lo buscan las empresas, ya que esas son cifras apenas alcanzadas por el salario mínimo vital y móvil.

En esa línea, también se cuestionó que la audiencia pública no haya sido vinculante y se aseguró que la Defensoría va a tomar todas las medidas necesarias para proteger y cuidar a las y los bonaerenses.

El planteo del organismo va en consonancia con la postura del Foro Bonaerense de Servicios Públicos, que convoca el Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos a cargo de Gabriel Katopodis.



AUMENTO DE LA TARIFA DE LUZ PROPUESTO POR EDENOR Y EDESUR

La Defensoría del Pueblo bonaerense rechazó el aumento propuesto por Edenor y Edesur para la nueva tarifa de la luz, al asegurar en la audiencia pública que cualquier suba “debe acompañar la evolución de los ingresos y salarios de la población”.

El organismo que conduce Guido Lorenzino se opuso oponemos a que las empresas quieran ajustar las tarifas mensualmente y por inflación ya que cualquier aumento debe acompañar la evolución de los ingresos y salarios de la población.

En la audiencia pública convocada por el gobierno nacional para discutir los nuevos cuadros tarifarios, Edenor y Edesur plantearon su plan de “readecuación de ingresos”, por lo que pretenden aumentos mensuales indexados por inflación a partir de enero de este año.



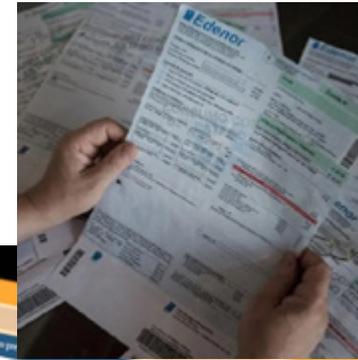


NUEVA POLÍTICA DE SEGMENTACIÓN ENERGÉTICA

En el marco de la Audiencia Pública convocada por la Secretaría de Energía de la Nación para la redeterminación de la estructura de subsidios de los servicios públicos de luz y gas natural, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se opuso a la propuesta de subsidios planteada por el gobierno nacional.

El Secretario de Servicios Públicos del organismo provincial, Gastón Arias, rechazó los cambios en el esquema actual de segmentación de subsidios a la energía.

El Secretario de la Defensoría también señaló que el cambio de criterio en la segmentación "genera imprevisibilidad y zozobra en las economías familiares, ya que se suma al aumento tarifario ya dispuesto por el gobierno nacional", y agregó que "en este contexto de alta inflación, no guarda relación alguna con las mejoras salariales y de ingresos de la población".



LA DEFENSORÍA SOLICITÓ A LA JUSTICIA QUE ANULE EL INCREMENTO DEL TRANSPORTE EN EL AMBA

El Defensor del Pueblo de la Provincia, Guido Lorenzino, junto a la senadora nacional por la provincia de Buenos Aires, Juliana di Tullio, presentaron en la justicia un pedido de anulación de las tarifas de transporte por considerar "irrazonable e ilegal" el aumento tarifario que dispuso el gobierno nacional.

El pedido de anulación fue presentado esta tarde en el Juzgado Federal N2 de La Plata en lo civil, comercial y contencioso administrativo.

La medida de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Infraestructura de la Nación dispuso un nuevo cuadro tarifario con aumentos del 251% para colectivos y de 247% para trenes.

En la presentación se sostiene que la resolución de la Secretaría de Transporte es "irrazonable", que "no guarda relación con los salarios" y que "impacta negativamente en otros derechos fundamentales, como el derecho a la circulación, al trabajo y a la educación".



Cabe destacar que la mencionada resolución careció de los procedimientos esenciales en su elaboración, no proporcionó información clara y accesible a los usuarios del sistema y, además, no se llevó a cabo una audiencia pública. La participación ciudadana se vio limitada a expresarse electrónicamente, siempre y cuando sus comentarios no excedieran los 5000 caracteres. Como punto final, es importante señalar que, en la fecha de su realización, la audiencia estaba suspendida debido a una medida cautelar dictada el 24 de enero de 2024 por el Juzgado de Feria Federal en lo Civil, Comercial y Contencioso Administrativo de Lomas De Zamora N°3.

"Es un aumento injusto que, en el contexto socioeconómico actual, perjudica a cinco millones de

Por el nuevo cuadro tarifario con aumentos del 251% para colectivos y de 247% para trenes.



usuarios y usuarias que día a día se trasladan a sus trabajos y hogares. Si buscamos una tarifa justa y razonable debe existir una determinación precisa de todas las variables, cuya transparencia encuentra fundamento en la información adecuada y veraz que exige nuestra Constitución nacional, lo que no sucedió en las audiencias públicas realizadas ya que no fueron suficientemente explicitados los componentes que influyen en los costos del servicio y la ganancia empresaria", coincidieron Lorenzino y Di Tullio.

Además, explicaron que "ante cualquier aumento en las tarifas no se debe pensar exclusivamente en la rentabilidad de las empresas, sino que debe ir de la mano con la situación de los ingresos de los consumidores y consumidoras. Es claro que los salarios no acompañaron el ritmo inflacionario, sobre todo teniendo en cuenta que el transporte tiene un carácter de servicio público esencial que es necesario para el ejercicio de otros derechos fundamentales como el trabajo, la educación y la salud".



DEMANDA A CAMMESA PARA QUE GARANTICE EL SERVICIO ELÉCTRICO DE LOS USUARIOS DE LAS COOPERATIVAS DE LA PROVINCIA

Se presentó una demanda para que la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico S.A. (CAMMESA) y cooperativas eléctricas de la Provincia garanticen en forma ininterrumpida la continuidad del servicio eléctrico en las localidades de Ranchos, Brandsen y Saladillo.



En el caso CAMMESA, se solicitó que se abstenga de reclamar el pago judicial de la energía suministrada a las cooperativas demandadas, manteniendo el normal y regular despacho de energía.

“La energía no es un privilegio ni constituye un bien sobre el que se pueda elegir entre consumir o no, estamos hablando de un derecho que el Estado debe garantizar”, aseguró Lorenzino.

La interrupción del suministro eléctrico generaría un grave perjuicio a los usuarios y usuarias, entre los que se encuentran personas con alto grado de vulnerabilidad, como personas con discapacidad, electrodependientes, niños, niñas y adolescentes, y ancianos.

LEY ÓMNIBUS: LORENZINO LE PIDIÓ AL CONGRESO QUE NO SE ELIMINEN LOS BENEFICIOS DE LA ZONA FRÍA



El Defensor del Pueblo también expresó que el Estado debe establecer “tarifas justas y razonables cuyo monto no resulte abusivo, ni ponga en riesgo el acceso igualitario los servicios públicos por parte de los usuarios y usuarias, promoviendo la universalidad del servicio para que todos/as los que lo necesiten puedan acceder en forma igualitaria a través de subsidios o exenciones”.

El Defensor del Pueblo bonaerense, Guido Lorenzino, manifestó ante el Congreso de la Nación su preocupación por los cambios que se proponen en la Ley Ómnibus respecto de los fondos fiduciarios del sector energético de la Zona Fría en la provincia de Buenos Aires.

A través de un escrito, Lorenzino solicitó a los legisladores y legisladoras de la Nación que no acompañen la iniciativa de la eliminación de los descuentos en gas para usuarios



residenciales de la Zonas Fría, ya sea mediante el art. 198 de la Ley Ómnibus y/o cualquier otro instrumento que permitiera su eliminación o modificación.

“Esto perjudicaría seriamente a más de 1.240.000 usuarios y usuarias bonaerenses, con el agravante de que la mayoría de los beneficiarios/as y los cuales reciben el mayor porcentaje de rebaja (50%), son los sectores de la población más vulnerables, como beneficiarios/as de AUH, jubilados/as, pensionados/as y trabajadores/as de menores ingresos”, indicó.

En esa línea, Lorenzino indicó que “esta medida sumamente regresiva se traducirá, en caso de ser aprobada, en un encarecimiento de entre el 30 y el 50% de las facturas de gas de los habitantes de la Provincia, que se sumaría al que se establecerá como consecuencia de la audiencia pública convocada por el ENARGAS para actualizar las tarifas del transporte y distribución del gas natural”.

¿EL DNU INTRODUJO ALGÚN CAMBIO RELACIONADO A LA VTV?



Te contamos todo lo que tenés que saber para evitar confusiones.

- » La Ley de Tránsito sigue vigente.
- » La VTV y el seguro automotor siguen siendo obligatorios para circular en todo el país.

¿Cuál es toda documentación que exigen en la Provincia?

- » DNI
- » Licencia de conducir vigente
- » Cédula verde o azul
- » VTV
- » Comprobante del seguro

Lo único que cambió el DNU es que ahora podrás mostrar la documentación en modo digital y no sólo de manera física



EL DNU Y EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

A continuación los detalles de los cambios que tenes que saber:

- » El emisor de la tarjeta puede ser una entidad de cualquier naturaleza, no sólo un banco o financiera.
- » Las tarjetas de crédito virtuales tendrán el mismo alcance que las tarjetas físicas.
- » No está más el tope del 50% por sobre la tasa de financiación para los intereses punitivos sobre los compensatorios. Ahora, los emisores podrán cobrar los punitivos que quieran a los usuarios, con la condición que no podrán capitalizar esos intereses.
- » Se eliminó la obligación del emisor de entregar copia del contrato, así como también habilita la implementación del resumen electrónico de gastos.



EL IMPACTO DEL DNU EN LOS ALQUILERES

Los puntos más importantes a tener en cuenta según el DNU

- » **PLAZO:** Ya no rige el plazo de duración por 3 años para los nuevos contratos de locación. El plazo de las locaciones con cualquier destino será acordado entre las partes según los usos y costumbres del lugar.
- » En caso de que no se hubiera establecido plazo, el Código Civil y Comercial (Art. 1198) ahora prevé un plazo de dos (2) años para contratos con destino a vivienda permanente, y para los restantes destinos de tres (3) años (destino comercial, depósitos, etc).
- » **AUMENTOS:** El aumento del alquiler mensual ya no será cada 6 meses o 1 año (dependiendo de la ley que regía), sino que la modalidad también será el resultado de un acuerdo entre las partes (podría aumentarse incluso mensualmente).
- » **CÁLCULO DE AUMENTOS:** Ya no será por los índices oficiales, sino que también deberá acordarse entre las partes (puede estar atado al dólar o a la inflación según cualquier índice o producto, por ejemplo).

Debe estar expresado en la misma moneda en la que se pactó el alquiler.



- » **MONEDA:** no sólo se puede pactar el pago del alquiler en pesos, sino que habrá libertad para contratar en dólares, euros o cualquier otra moneda extranjera.
- » **RESCISIÓN:** Para los contratos firmados a partir del 30 de diciembre de 2023 el inquilino puede rescindir en cualquier momento del contrato. La penalidad por esta resolución será del 10% de lo que reste del contrato.
- » El propietario puede rescindir el contrato por cambio de destino o uso irregular del inmueble, por falta de conservación, por falta de pago del canon convenido durante dos períodos consecutivos o por cualquier causa fijada en el contrato.
- » **DEPÓSITO EN GARANTÍA:** El dinero dado en calidad de depósito siempre pertenece al inquilino. Este puede ser dado en moneda extranjera, lo que significa que al final de la locación el propietario deberá devolver la misma cantidad dada, según la forma en pactada.
- » En caso de haber retención, ésta deberá ser debidamente justificada.

Desde el 30 de diciembre de 2023 rige el Código Civil y Comercial de la Nación derogando la Ley 27.551 y conservando en parte la Ley 27.737.



¿ALQUILÁS Y QUERÉS SABER CUÁLES SON TUS DERECHOS? ESTA GUÍA PRÁCTICA TE VA A AYUDAR



El área de Atención Primaria a Inquilinos (API) de la Defensoría del Pueblo bonaerense lanzó una guía práctica actualizada para brindar información técnica y necesaria a la hora de alquilar un inmueble con destino habitacional o vivienda.

Este manual también ofrece ayuda indispensable a la hora de conocer los últimos cambios introducidos en la normativa a la hora de alquilar. "Es muy importante que las partes que firman un contrato estén informadas para que los derechos sean respetados:", indicó la corrdinadora de la API, Dolores Ayerdi.

[Para consultar la guía hacé clic acá](#)



Para que tengas en cuenta:
Tenemos un área de Atención Primaria a Inquilinos (API), para más información escribinos a:
contacto@defensorba.org.ar





MONOTRIBUTO: QUIÉNES DEBERÁN PAGAR VARIAS CUOTAS JUNTAS. CONOCÉ EL CRONOGRAMA DE PAGOS.

El **área de Políticas Tributarias de la Defensoría** informó que los montos prorrogados de los vencimientos del impuesto integrado -componente impositivo- de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre, enero y febrero, deberán abonarse en los meses de marzo, abril y mayo.

La normativa alcanza a los contribuyentes de las categorías A, B, C y D.

Los montos prorrogados, a partir de la nueva resolución:

- » En marzo se deberá pagar la cuota de ese mes y la de septiembre y octubre de 2023.
- » En abril la del mes y la de noviembre y diciembre
- » En mayo la del mes y las de enero y febrero.



Es importante tener en cuenta es que a partir del 1 enero de 2024 los valores aumentaron, por lo que las cuotas que se paguen en mayo (o sea las prorrogadas de enero y febrero) sufrirán los siguientes aumentos:

- » Categoría A: \$1.047,86 para locaciones y/o prestaciones de servicios y venta de cosas muebles.
- » Categoría B: \$2.018,89 para locaciones y/o prestaciones de servicios y venta de cosas muebles.
- » Categoría C: \$3.452,09 para locaciones y/o prestaciones de servicios y \$3.190 para venta de cosas muebles.
- » Categoría D: \$5.671,23 para locaciones y/o prestaciones de servicios y \$5.239,75 para venta de cosas muebles.



RECOMENDACIONES PARA LAS COMPRAS POR TELÉFONO, MAIL O INTERNET. AQUÍ NUESTROS CONSEJOS.

A raíz del evento “Electro Fans”, organizado en marzo por grandes empresas argentinas en el que se ofrecen productos de tecnología y electrodomésticos con grandes descuentos **te compartimos consejos para que tengas en cuenta cuando estés interesado en comprar por teléfono o por internet:**

- » Si comprás, **por teléfono, por mail, por internet**, gozás de una tutela especial que te da la ley, que es la posibilidad de “deshacer la compra” y devolver el



producto (sin indicar la causa) en 10 días corridos, desde recibido el mismo, y no te pueden cobrar ninguna multa o cargo por ejercer este derecho. Tené en cuenta que los costos del traslado de la mercadería corren por cuenta del vendedor y deshacer la compra implica que te deben reintegrar el dinero.

- » Si comprás por **internet** verificá antes de hacer la compra por internet que se trate de un “SITIO WEB SEGURO”, la url debe contener la letra “s” ejemplo ‘https://’ en lugar del ‘http://’ de las páginas tradicionales y presta atención de que el sitio no este patrocinado.
- » Recordá que tenés **la posibilidad de arrepentirte**. Las empresas en sus páginas o aplicaciones web deberán tener publicado el link denominado “Botón de Arrepentimiento”, mediante el cual el consumidor podrá solicitar la revocación de la aceptación del producto comprado o servicio contratado.

Compras en local físico

Si la compra la realizaste en el local físico, **podés exigir el cambio del producto comprado** en cualquier momento en que el comercio se encuentre abierto al público, es decir, para el cambio de un producto adquirido en el marco de una relación de consumo, **NO se podrán imponer restricciones de días y horarios especiales.**

- » **¡¡Cuidado!!...Si dice “Promoción válida hasta agotar stock” o “Cantidades limitadas”, tienen que informar las unidades disponibles.**
- » **“El plazo de entrega” forma parte de la oferta y debe ser respetado.** La empresa debe brindarte un número de seguimiento sobre el envío y darte correcta atención a tus consultas.

Para todas las modalidades de compra (en el local, por internet o por teléfono):

- » De ser posible, consultá los precios de los artículos a comprar en distintas páginas web, de esta manera se obtienen precios de referencia y se reduce el desconocimiento de precios generada por la información asimétrica.
- » Pedí y guardá el ticket o factura por tu compra, recordá que es la mejor manera legal para acreditar el vínculo con el comercio y será también el documento necesario para facilitar hacer valer la garantía.
- » **Importante: si no guardaste el “Ticket o factura” o “la garantía” o “garantía no firmada” igual podés hacer valer tus derechos.**
- » **“GARANTÍA NO FIRMADA”**, Si carecés de ticket

de compra o garantía propiamente dicha, presentando el resumen de tu tarjeta de crédito, testigos o bien, el comercio en cumplimiento de sus obligaciones legales debe tener registro actualizado de sus operaciones comerciales, de modo que allí debe estar guardado”.

- » **Todos los productos nuevos tienen garantía legal mínima de 6 meses, los usados 3 meses, el vendedor puede ampliar ese plazo, nunca disminuirlo.**
- » **El precio publicado siempre debe ser respetado,** si ves un folleto o una publicidad por internet, guarda la constancia de esa publicación, y en caso de negarse el comercio a respetarte el precio que ofertó, podrás reclamar.
- » Si vas a pagar con tarjetas de crédito o débito no pueden hacerte recargos (débito o crédito hasta 1 pago en cuotas te tienen que cobrar lo mismo que si pagaras en efectivo).

Si no se respetan tus derechos o si tenés algún inconveniente, reclamá primero al comercio, luego a la OMIC, Oficina de Defensa del Consumidor más cercana a donde realizaste la compra o la de tu domicilio, y luego a la Defensoría del Pueblo de la Prov. de Bs. As..

DÍA INTERNACIONAL DE INTERNET SEGURA: CONSEJOS PARA MINIMIZAR RIESGOS EN LA RED

Con la intención de impulsar, informar y educar en un uso responsable, respetuoso, crítico y creativo de la red, cada 6 de febrero se celebra el Día Internacional de la Internet Segura.

En esta fecha, desde la Defensoría del Pueblo bonaerense queremos centrarnos en la importancia de proteger los derechos de la infancia en internet, por lo que te acercamos algunas estrategias y consejos para minimizar los riesgos y que se pueda navegar de manera segura.

Accedé a las recomendaciones que la Defensoría elaboró para vos [cliquenado acá](#)

- » Recordá que si sos usuario/a de redes sociales, tenés que evitar el contacto con personas extrañas. No aceptes invitaciones de personas que no forman parte de tu círculo familiar o social.
- » Es importante que utilices una conexión segura. Lo recomendable es que lo hagas desde tu casa y no en lugares públicos.
- » Tratá de evitar dar información confidencial, como dirección, teléfonos, fotografías, claves, etc.

- » Eliminá de inmediato correos sospechosos o vínculos.
- » Si sos un niño, una niña o una persona joven, lo más recomendable es pedir orientación a las personas mayores, especialmente los familiares más cercanos.
- » Creá contraseñas seguras difíciles de adivinar y usá un administrador de contraseñas para almacenarlas.
- » Revisá las configuraciones de privacidad de tus redes sociales para evitar compartir o que se visualicen datos que no querés que se vean.
- » Utilizá un buen antivirus para que se puedan detectar posibles amenazas.
- » Descargá contenidos y aplicaciones solo de sitios seguros, algunos programas contienen malware e intentan robar tu información, es por eso que es importante acceder solo a sitios seguros que comiencen con https:// y evitar aquellos sitios que se encuentran patrocinados.
- » Comprá de forma segura y protegé tus datos bancarios. Es importante que tengas el cuidado necesario a la hora de dar información de tus tarjetas de crédito y débito. Tomate el tiempo suficiente para leer la información de las personas vendedoras y consulta antes de realizar compras.

Para que tengas en cuenta: desde la Defensoría estamos para defender tus derechos cuando estos se vean vulnerados. Ante cualquier duda o consulta no dudes en acercarte o ponerte en contacto por cualquier vía de comunicación.



NUEVA INICIATIVA PARA APUNTALAR LA PREVENCIÓN DEL JUEGO COMPULSIVO

El Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos de la Defensoría del Pueblo bonaerense publicó una guía actualizada para la prevención del juego compulsivo y problemático en un contexto de fuerte irrupción de las apuestas online.

La iniciativa se enmarca en el Día Mundial del Juego Responsable que se celebra cada 17 de febrero. La guía incluye un **autotest** desarrollado por profesionales del Observatorio que permite determinar si la persona que lo

Asimismo, incluye una serie de **herramientas de juego responsable** que están obligados a instrumentar los responsables de aquellas plataformas digitales que tienen licencia para operar en las distintas jurisdicciones de la Argentina. De esta forma, la publicación del Observatorio desarrolla una serie de tips para evitar caer en la trampa de las plataformas ilegales.

Descargá la guía [clicando acá](#)





LA APARICIÓN DE FENTANILO EN ARGENTINA ES MÁS QUE UNA ADVERTENCIA



El fentanilo, un potente analgésico opioide sintético, emergió como una preocupación significativa en el ámbito de la salud pública, con un enorme impacto global. Si bien la situación más grave se registra en Norteamérica, la Argentina no es ajena.

Es importante tener presente que este opioide sintético es hasta 50 veces más fuerte que la heroína y 100 veces más fuerte que la morfina.

Hay dos tipos de fentanilo: el fentanilo farmacéutico y el fentanilo fabricado ilícitamente. Ambos se consideran opioides sintéticos.

El fentanilo farmacéutico es recetado por los médicos para tratar el dolor intenso, especialmente después de una operación y en las etapas avanzadas del cáncer.

Sin embargo, los casos más recientes de sobredosis relacionadas con el fentanilo están vinculados al fentanilo fabricado ilícitamente, que se distribuye en mercados ilegales por su efecto similar al de la heroína.

Con frecuencia se añade a otras drogas debido a su extrema potencia, lo que hace que las sustancias se vuelvan más baratas, más potentes, más adictivas y más peligrosas.

Algunos datos de Estados Unidos son realmente preocupantes y dan la pauta sobre la magnitud de lo que estamos enfrentando: aproximadamente 1500 muertes por día en ese país como consecuencia de sobredosis de esta sustancia.

Este breve informe, elaborado en base a datos que recabamos durante nuestra participación en la última sesión celebrada en diciembre 2023 de la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas (CICAD) de la OEA, busca analizar el impacto de esta sustancia en términos de salud, seguridad y sociedades en general.

También incluimos datos del Informe 2023 elaborado por la Oficina contra la Droga y el Delito de las Naciones Unidas (UNODC). Contexto global. América experimentó un aumento sustancial en la prevalencia del fentanilo en los últimos años.

Su potencia contribuyó a un aumento en las tasas de sobredosis y muertes relacionadas con opioides especialmente en Estados Unidos, Canadá y México. Se evidenció así una crisis que demanda una atención urgente y coordinada.

Algunos datos a tener en cuenta: Cambio acelerado: la producción barata, fácil y rápida de drogas sintéticas transformó radicalmente muchos mercados de drogas

ilícitas. Innovación constante: los traficantes continúan innovando y la gama de drogas disponibles en el mercado se expande.

La cifra acumulada en los últimos 15 años llegó a 1.184 nuevas sustancias. Aumento sin freno: el último reporte de UNODC registra un aumento del 40% en el volumen de incautaciones de nuevas sustancias psicoactivas (NSP) de origen sintético, respecto al año anterior, hasta alcanzar 19 toneladas.

Amplificación: la sustancia, a menudo mezclada con otras drogas (metanfetamina, éxtasis, molly, entre otras), amplifica el riesgo de muerte. Desafíos en el Tratamiento: la potencia del fentanilo presenta desafíos adicionales. Las dosis más pequeñas requeridas para inducir efectos narcóticos aumentan la dificultad de la desintoxicación y la rehabilitación.

Tráfico Ilícito: la producción y el tráfico ilícito de fentanilo han generado una nueva dimensión en el crimen organizado. La fácil síntesis química de esta sustancia permite su fabricación a gran escala, alimentando redes ilegales y dificultando los esfuerzos de control.

Epidemia: los fentanilos elevaron hasta máximos históricos las muertes por sobredosis en Norteamérica, fenómeno que se aceleró durante la pandemia de COVID-19. Casi 90.000 muertes por sobredosis en solo un año. El 30 % de las personas que fallecieron eran mujeres. Las cifras de expuestas por expertos de EEUU muestran que durante el período comprendido entre 2018 y 2022, del total de los casos analizados por los laboratorios forenses federales, estatales y locales, la metanfetamina representó el mayor número de estos (42%), seguida de la cocaína (20%) y el fentanilo (19%).





En cuanto a la metanfetamina, hubo una disminución en el número de casos en 2021 en comparación con 2022, mientras que los casos de cocaína se mantuvieron estables.

Del fentanilo, se observa una tendencia al alza en los casos con esta droga desde 2015, habiendo casi duplicado su número entre 2020 y 2022, alcanzando aproximadamente 100.000 Respecto casos. En términos de incautaciones, se reportaron 4,8 toneladas en 2020 y 14,7 toneladas en 2022, lo que representa un aumento casi tres veces mayor.

De todos los delitos federales de 2022 en EEUU, 31,5% se correspondió con ofensas por drogas y la mayoría de estas estuvieron vinculadas con fentanilo. En el sistema federal de Estados Unidos, se establecen condenas mínimas obligatorias basadas en la cantidad en posesión y el tipo de droga.

Por ejemplo, para 40 gramos de fentanilo, se aplican sentencias de 5 años de prisión, y para 400 gramos, 10 años. En el caso de análogos de fentanilo, 10 gramos equivalen a 5 años de prisión y 100 gramos a 10 años. Los casos de tráfico de fentanilo aumentaron 275% entre 2018 y 2022, mientras que los casos de análogos de fentanilo aumentaron 161,7% durante el mismo período. Impacto en Argentina: Argentina experimentó un aumento en el uso de fentanilo y el ingreso ilegal de esta droga a través de las fronteras representa un enorme desafío importante para las autoridades. Por eso el control de los puntos de entrada y la colaboración internacional son esenciales para prevenir la propagación de esta sustancia.

Nuestro país no es ajeno a la situación global: las recientes incautaciones en Villa Fraga (Chacarita) así lo demuestran. Además, esta peligrosa sustancia – una partida de cocaína cortada con un derivado, el carfentanilo- ya provocó hace dos años una ola de muertes en el Conurbano.

En lo que se refiere a la disminución de la demanda, rápidamente debemos iniciar acciones para una mayor concientización pública sobre los peligros del fentanilo. Esto incluye campañas educativas dirigidas a comunidades vulnerables y profesionales de la salud que resultan fundamentales para prevenir la propagación de su consumo.

El impacto del fentanilo en América y Argentina es una seria amenaza para la salud pública y la seguridad. Es imperativo que gobiernos, organizaciones internacionales y comunidades trabajen en conjunto para implementar estrategias integrales que aborden la producción, distribución y prevención del fentanilo. La cooperación internacional y un enfoque multidisciplinario son esenciales para mitigar los efectos devastadores de esta crisis.





ALERTAN POR EL IMPACTO DE LA LEGALIZACIÓN DE LOS CIGARRILLOS ELECTRÓNICOS

Ante la decisión del Poder Ejecutivo Nacional de emitir un decreto que incorpora como productos comerciales a los cigarrillos electrónicos y/o vapeadores, aplicándoles una tasa del 20% de la base imponible.

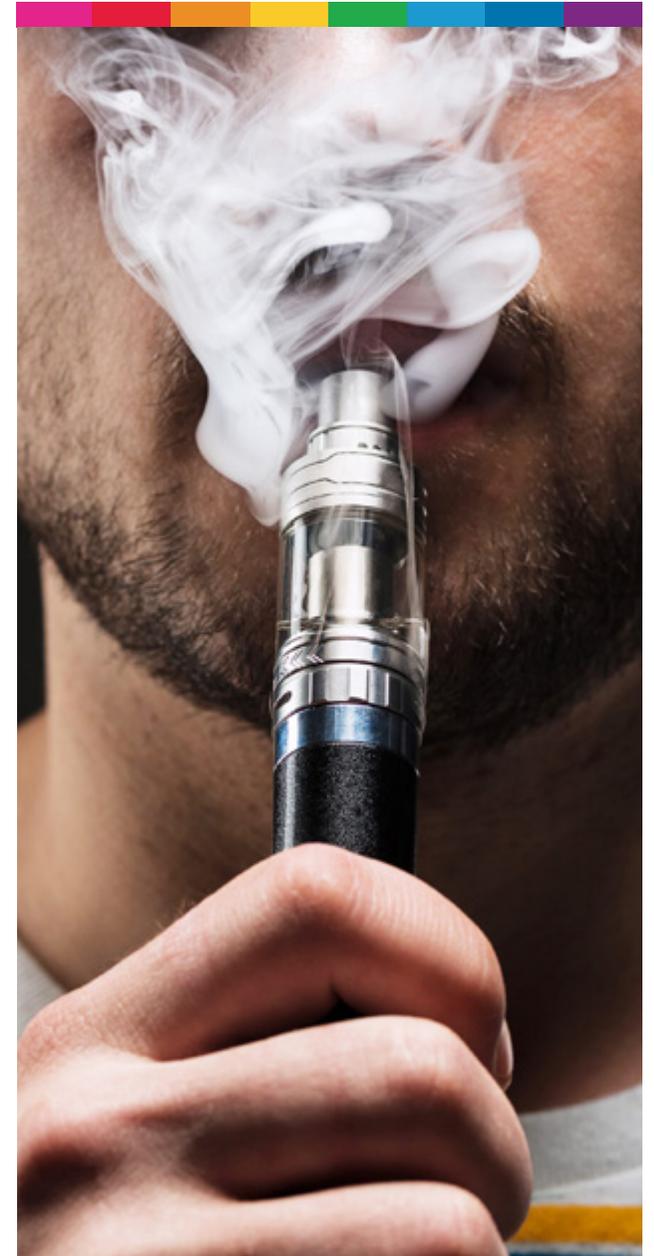
Se trata de productos cuya importación, distribución, comercialización y publicidad se encuentra actualmente prohibida por la Disposición A.N.M.A.T. N° 3226/2011, norma regulatoria que fuera refrendada por el mencionado organismo en el año 2016 -gobierno de Mauricio Macri- a través de un estudio de evaluación de tecnología sanitaria y un comunicado informativo.

Ante esta situación, el Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos de la Defensoría elaboró un informe pormenorizado para analizar a fondo la cuestión.

Entre otros aspectos, desde el Observatorio se menciona que datos oficiales muestran que en la Argentina el 18% de los estudiantes de entre 13 – 15 años fuman cigarrillos, mientras que el 7,1% utilizan cigarrillo electrónico.

Además, el 41,8% de los estudiantes creen que el cigarrillo electrónico es menos dañino que el cigarrillo común, mientras que el 7,3% considera que es más dañino y casi un 40% de los jóvenes no sabe si es más o menos dañino.

Descargar el informe [clicando acá.](#)





PROTECCIÓN ANIMAL



LA DEFENSORÍA BUSCA QUE SE JERARQUICEN LOS CENTROS DE ZONOSIS EN LA PROVINCIA

La Defensoría del Pueblo busca que todos los municipios cuenten con centros u oficinas de zoonosis y que se jerarquicen las ya existentes, al entender que se trata de una necesidad que debe atenderse para generar un mejoramiento en salud pública.

Este tema fue tratado durante un encuentro entre el secretario de Unidad Defensor, Marcelo Racciatti; la coordinadora del Área de Promoción de los Derechos del Animal de la Defensoría, Micaela Fernández; y el jefe del Departamento de Zoonosis Urbana bonaerense, Gustavo Martínez.

Luego de un reclamo ingresado al organismo que conduce Guido Lorenzino relacionado a las castraciones masivas, la Defensoría considera central que se fortalezcan los centros de zoonosis para mejorar no sólo el cuidado animal sino también la salud pública, y que se creen en aquellos municipios que no cuenten con estos espacios, que actualmente son más del 10%.

Durante la reunión también se acordaron distintas acciones conjuntas, particularmente la difusión de las campañas y/o programas y la colaboración para mejorar el acceso a los servicios municipales de castraciones y vacunación.

Por su parte, desde el Departamento de Zoonosis Urbana se brindó información respecto a la metodología de trabajo en materia de control de la población animal y de los programas de vacunación que se articulan en los distintos municipios.



AVANZA LA PLANIFICACIÓN DE UN CENSO DE PERROS Y GATOS EN LA PROVINCIA

La Defensoría del Pueblo bonaerense y el Observatorio del Vínculo Humano Animal avanzaron en las líneas de acción para planificar e implementar un censo de perros y gatos en los municipios que lo requieran.

Esta propuesta fue analizada entre miembros del área de Protección Animal del organismo que conduce Guido Lorenzino y el director del Observatorio, Juan Enrique Romero, en el marco del acuerdo entre las dos instituciones.

El censo de perros y gatos es una propuesta que apunta a contar con información de primera mano que permita contar con una novedosa bases de datos y, además, articular políticas de salud pública y cuidado animal.



 **Hacé tu reclamo
todos los días
las 24 hs.**

0800 222 52 62

contacto@defensorba.org.ar

Somos la Defensoría. **Podemos ayudarte.**



defensorba.org.ar

 **Defensoría**
Provincia de Buenos Aires