ciudad auditada

# GUÍA DE DERECHOS, GARANTÍAS Y NORMATIVAS PARA MEJORAR LA VIDA EN SOCIEDAD

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

éforo
fundación

CONSTRUIMOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA

# CIUDAD PARA AUDITAR

Las ciudades tienen nuestra mirada. A veces distraída en cada rutina. El hábito hace que nos olvidemos de mirar. Siempre parecen las mismas veredas, el mismo colectivo, parecidas pausas y trayectos.

Pero otras, tal vez un contratiempo o una situación de salud o un trámite fallido nos hacen volver a reparar en nuestro entorno urbano con una visión más puntual.

De eso se trata “Ciudad Auditada”. De conocer qué derechos nos asisten en cada circunstancia, ante cada frustración administrativa y proponer esas pequeñas reformas que pueden facilitarnos y facilitarle la cotidianeidad a otras personas.

Acá va una guía práctica, siempre incompleta, de microderechos para nuestro conocimiento, pero, por sobre todo, para vivir un poco mejor.

**Federico Recagno**
**Presidente de Fundación Éforo**

# TENÉS DERECHOS Y PODÉS RECLAMAR QUE SE GARANTICEN.

Bajo la premisa de que una ciudadanía más informada es una ciudadanía participativa, Ciudad Auditada es una iniciativa de Fundación Éforo que busca acercar información valiosa sobre derechos, garantías y normativas para mejorar la vida en sociedad.

Salud, movilidad, comercios, accesibilidad, servicios y mucho más. Una invitación a pasar de la información a la acción, auditando el ejercicio pleno de nuestros derechos en la Ciudad de Buenos Aires.

Te invitamos a recorrer estas páginas y hacer clic en los hipervínculos para encontrar aún más información.

**PROTECCIÓN DE DATOS**

# TENÉS DERECHO A NO RECIBIR LLAMADAS DE EMPRESAS O ENTIDADES QUE OFREZCAN PRODUCTOS O SERVICIOS.

**¿De qué se trata?**
En la Ciudad de Buenos Aires, así como en todo el país, existe el registro "No Llame", donde toda persona titular de una línea, de telefonía móvil como fija, puede registrarse y manifestar su decisión de no recibir mensajes o llamados publicitarios de empresas o servicios.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley Nº 2014 de CABA.

**¿Quién debe garantizar su cumplimiento?**
La Dirección Nacional de Protección de Datos Personales de la Agencia de Acceso a la Información Pública.

**¿Dónde reclamar?**
En el mismo sitio de registro de "No Llame". El trámite es sencillo, gratuito y la renovación es automática cada año. Para inscribirse hay que ingresar a nollame.aaip.gob.ar, elegir la opción "registrá una línea" y acreditar la identidad con el número de DNI, el género y el número de trámite que aparece en la parte inferior. Una vez agendado el número en el registro, quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios tienen hasta 30 días para dejar de hacer llamados. La baja del registro puede solicitarse en cualquier momento seleccionando la opción "baja de línea o flota".

En el Registro Nacional No Llame **se pueden inscribir todos los teléfonos que desees**, siendo titular o usuario autorizado. También se pueden registrar flotas de teléfonos empresariales.

Esta ley también contempla **algunas excepciones**: las llamadas realizadas con motivo de campañas de bien público, emergencia pública, campañas de partidos políticos (sólo en período electoral) y las que deben ser realizadas por razones contractuales entre el usuario y la empresa que le presta servicio.

La Asociación por los Derechos Civiles (ADC) es una organización de la sociedad civil que trabaja en la defensa y promoción de los derechos civiles y humanos en Argentina y América Latina. Brinda información sobre ciberseguridad y protección de datos personales, entre otros temas vinculados a la libertad de expresión y la privacidad.

**SERVICIOS**

# TENÉS DERECHO A NO ESPERAR MÁS DE TRES HORAS POR UN SERVICIO TÉCNICO.

**¿De qué se trata?**
Las empresas proveedoras de servicios que operen en la Ciudad de Buenos Aires deben asegurar la prestación de asistencia técnica de lunes a sábados entre las 7 y las 20 hs. Además, deben ofrecer al usuario la posibilidad de pactar la visita en un día y horario determinado, dentro de las 72 horas de realizado el reclamo, y en ningún caso se pueden pautar franjas horarias mayores a tres horas para la asistencia.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley Nº 2962 de CABA.

**¿Quién debe garantizar su cumplimiento?**
Todas las empresas prestadoras de servicios técnicos.

**¿Dónde reclamar?**
En Defensa al Consumidor, que es el organismo oficial encargado de aplicar las leyes que protegen a los ciudadanos en su rol de consumidores, tanto de bienes como de servicios. Para realizar una denuncia es necesario ser consumidor final y titular de los bienes o servicios adquiridos. Los reclamos pueden realizarse de manera online en buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor.

**Además, la Ley N° 4388 establece que las empresas prestadoras de bienes y servicios deben enviar a los usuarios el número de gestión o reclamo por mail.** En caso de que el usuario no cuente con una dirección de correo electrónico, las empresas deberán poner a disposición una copia gratuita en las oficinas comerciales para ser retirada por el consumidor.

La Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina (ADECUA) es una organización que vela por el cumplimiento de las leyes, decretos y otras normas que amparan y/o protegen a usuarios y consumidores. También recibe reclamos de los usuarios y consumidores y promueve soluciones viables entre ellos y los causantes que hayan motivado el reclamo; además asesora a los ciudadanos sobre el consumo de bienes y el uso de servicios públicos y privados.

COMERCIOS

# TENÉS DERECHO A PAGAR EL MISMO IMPORTE POR PAGO EN EFECTIVO O TARJETA DE CRÉDITO EN UN PAGO.

**¿De qué se trata?**
Los establecimientos comerciales que proveen bienes y servicios en la Ciudad de Buenos Aires no pueden cobrar de manera diferenciada por operaciones efectuadas al contado, tarjeta de débito o crédito en un pago.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley N° 5008 de CABA.

**¿Quién debe garantizar este derecho?**
Todos los establecimientos comerciales.

**¿Dónde reclamar?**
En Defensa al Consumidor. Los reclamos pueden realizarse de manera online en buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor.

**Todos los comercios de la Ciudad que acepten tarjeta de crédito y/o débito deben exhibir un cartel en lugar visible al público, antes de efectuar el pago.** Sus medidas no pueden ser inferiores a 15 cm de alto por 21 cm de ancho.

**PAGOS CON CÓDIGO QR**

A partir de diciembre de 2021, todos los puntos de ventas al público deberán aceptar el uso de las billeteras digitales. El plan Transferencias 3.0 del Banco Central de la República Argentina (BCRA) dispone un nuevo sistema digital, abierto y universal que estandariza los pagos electrónicos y posibilita hacer y recibir pagos mediante transferencias inmediatas, ya sean desde aplicaciones bancarias o billeteras electrónicas.

# EXISTE UN BANCO QUE PROVEE ELEMENTOS ORTOPÉDICOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

**¿De qué se trata?**
El Banco de Elementos Ortopédicos de la Ciudad de Buenos Aires debe proveer elementos ortopédicos y ayuda técnica a las personas con discapacidad, transitoria o permanente, que requieran de su uso y que no cuenten con los medios económicos para afrontar la compra o alquiler de estos elementos. El servicio se brinda en concepto de donación o préstamo e incluye los siguientes materiales: sillas de ruedas, bastones, bastones canadienses, andadores, muletas, cama ortopédica, valvas y audífonos.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley N° 921 de CABA.

**¿Quién debe garantizar este derecho?**
El Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat.

**¿Dónde reclamar?**
Se pueden efectuar consultas y reclamos en la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS) a través de su correo electrónico bancoelementos@buenosaires.gob.ar o a los teléfonos 5030-9714 (interno 6125) y 5030-9740 (interno 1591). También tienen atención al público, en Av. Belgrano 838 de 10 a 15:30 hs.

**LOS REQUISITOS PARA ACCEDER AL BANCO DE ELEMENTOS ORTOPÉDICOS SON:**

- Presentar fotocopia de certificación de residencia en la Ciudad de Buenos Aires con DNI actualizado o certificado de domicilio expedido por la Policía de la Ciudad.
- No tener obra social.
- Presentar Certificado Único de Discapacidad (CUD) expedido por autoridad competente local o federal. Quedan excluidas de este requisito las personas con una discapacidad transitoria, quienes solo deberán presentar prescripción médica emitida por un hospital público.
- Certificación negativa de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).
- Receta de hospital público indicando elemento solicitado y diagnóstico.

# LA ESCUELA TIENE QUE GARANTIZAR UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

**¿De qué se trata?**
Los kioscos, cantinas y bufetes de los establecimientos educativos de la Ciudad de Buenos Aires, tanto de gestión pública como de privada, deben ofrecer alimentos y bebidas que se encuentren dentro de las Guías de Alimentos y Bebidas Saludables (GABS) diseñadas por el Ministerio de Educación.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley N° 3704 de CABA.

**¿Quién debe garantizar este derecho?**
El Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires.

**¿Dónde reclamar?**
Llamando al 147, que es la línea gratuita de atención ciudadana del Gobierno de la Ciudad. Está disponible de lunes a viernes de 7.30 a 21 hs y sábados, domingos y feriados de 9.30 a 14.30 hs.

Los menúes de los comedores escolares deben cumplir con las Pautas de Alimentación Saludable (PAS) que establece la ley, para lograr que los alumnos de todas las escuelas reciban diariamente una alimentación completa, armónica, adecuada y segura. Se puede descargar un manual con consejos e información sobre alimentación para complementar la oferta tradicional de kioscos, cantinas y bufetes escolares.

El Centro de Estudios Sobre Nutrición Infantil (CESNI) es una asociación civil sin fines de lucro dedicada a la investigación y educación en Nutrición Infantil en Argentina. Entre otros proyectos, monitorean y evalúan la calidad de prestaciones de programas de alimentación escolar.
La Fundación Interamericana del Corazón (FIC), por su parte, es una de las organizaciones promotoras de la Coalición Nacional para Prevenir la Obesidad en Niños, Niñas y Adolescentes.

**ESPACIOS VERDES**

# TENÉS DERECHO AL ACCESO AL AGUA POTABLE EN ESPACIOS VERDES.

**¿De qué se trata?**
Todos los parques, plazas y paseos públicos de la Ciudad de Buenos Aires deben tener bebederos con acceso a agua potable. La cantidad de puntos de hidratación dependerá de la dimensión de cada espacio.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley N° 4572 de CABA.

**¿Quién debe garantizar este derecho?**
El Ministerio de Ambiente y Espacio Público.

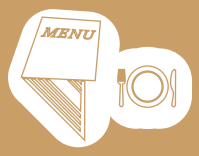
**¿Dónde reclamar?**
Llamando al 147, la línea gratuita de atención ciudadana del Gobierno de la Ciudad. De lunes a viernes de 7.30 a 21 hs y sábados, domingos y feriados de 9.30 a 14.30 hs.

Los bebederos públicos de agua deben ser diseñados y construidos de modo tal que no posean un flujo de agua permanente para evitar su derroche. Los mecanismos de accionamiento y provisión deben reunir condiciones de higiene estrictas, evitando el contacto con labios y manos para reducir los riesgos de transmisión de enfermedades.

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE TOMAR AGUA?

- Permite regular la temperatura corporal.
- Mantiene húmeda las superficies internas de la naríz, los oídos y la garganta.
- Todos los órganos del cuerpo necesitan agua para su correcto funcionamiento.
- Es fundamental para la correcta distribución de los nutrientes y la eliminación de las toxinas.
- La deshidratación, aunque sea leve, puede provocar cansancio y sensación de falta de energía.
- Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) es recomendable beber entre 1,5 y 2 litros de agua al día.

## RESTAURANTES




# TODOS LOS RESTAURANTES DEBEN DISPONER DE UN MENÚ IMPRESO EN SISTEMA BRAILLE.

**¿De qué se trata?**
Los bares y restaurantes de la Ciudad de Buenos Aires deben contar con una carta impresa en sistema Braille para que las personas ciegas tengan acceso al menú.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley Nº 66 de CABA.

**¿Dónde reclamar?**
En Defensa al Consumidor. Los reclamos pueden realizarse de manera online en buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor.

Con el objetivo de facilitar el cumplimiento de esta normativa, la **Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS)**, junto a la Biblioteca Argentina para Ciegos, brinda a locales gastronómicos de la Ciudad la impresión gratuita de menús en Braille.

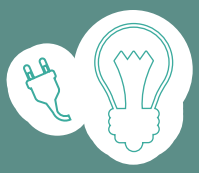
**APLICACIONES ÚTILES:**

Google TalkBack
Diseñada para dispositivos Android, facilita el acceso y consulta del teléfono móvil a personas con discapacidad visual.

Voice Over
Describe mediante voz todo lo que se muestra en la pantalla. Este servicio está integrado en los dispositivos móviles iOS.

LazarilloApp
Permite situar y describir el entorno en el que se encuentra el usuario.También informa sobre las mejores rutas y los posibles obstáculos que se encuentran en ellas.

SERVICIOS BÁSICOS



# TENÉS DERECHO A RECIBIR UN REINTEGRO POR CORTES EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO.

**¿De qué se trata?**
Los usuarios del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) que sean clientes de las empresas EDESUR o EDENOR y que se hayan visto afectados por cortes prolongados en el suministro de energía eléctrica (más de 36 horas) o por cortes reiterados (cuatro o más en un mismo mes) tienen derecho a recibir un reintegro de 2000 kWh en su factura.

**¿Cómo solicitar el reintegro?**

- Realizar el reclamo correspondiente a la empresa proveedora del servicio.
- Tomar nota del número de gestión de reclamo.
- Ingresar el número de gestión en argentina.gob.ar/enre

**¿Cuál es la documentación necesaria para solicitar el reintegro?**

- Número de reclamo de la empresa proveedora de energía.
- Una nota firmada por el usuario con el detalle de fecha/s y hora/s de inicio y finalización del/los corte/s.
- Factura del servicio. Si no está a nombre de quien inicia el reclamo, puede reemplazarse por una copia del título de propiedad, contrato de alquiler, copia de otro servicio o del DNI donde figure el domicilio.

**La empresa distribuidora de energía eléctrica deberá reintegrar el monto correspondiente en la próxima factura, quedando los 2000 kWh a favor del usuario hasta que los consuma.**

El ENRE (Ente Nacional Regulador de la Electricidad) es el organismo que controla que las empresas que brindan el servicio eléctrico (las generadoras, las transportistas y las distribuidoras) cumplan con sus obligaciones. Una de sus tareas es proteger los derechos de los usuarios, atendiendo consultas y reclamos.

# LAS PLAZAS DEBEN DISPONER DE JUEGOS ADAPTADOS PARA NIÑOS CON DISCAPACIDAD.

**¿De qué se trata?**
Las plazas y parques de la Ciudad de Buenos Aires que cuenten con sitios de esparcimiento infantil deben tener, al menos, una hamaca accesible que permita a niños con discapacidad hamacarse en silla de ruedas de manera autónoma.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley N° 2219 de CABA.

**¿Quién debe garantizar este derecho?**
El Ministerio de Ambiente y Espacio Público.

**¿Dónde reclamar?**
En la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Los reclamos pueden realizarse de manera online en vecino.defensoria.org.ar o por teléfono al 0800-999-3722.

**ALGUNOS PATIOS DE JUEGOS INCLUSIVOS DE LA CIUDAD:**

- Plaza Vélez Sarsfield: Av. Avellaneda 3800 (Comuna 10)
- Plaza Oesterheld: Av. de los Italianos y Marta Lynch (Comuna 1)
- Plaza Ricchieri: Av. Francisco Beiró 4800 (Comuna 11)
- Plaza Irlanda: Av. Gaona y Donato Álvarez (Comuna 6)
- Parque Chacabuco: Av. Eva Perón 1502 (Comuna 7)
- Plaza Primero de Mayo: Av. Hipólito Yrigoyen 2.200 (Comuna 3)
- Plaza Mafalda(*): Conde 145 (Comuna 13)
- Plaza Alemania: Av. del Libertador y Av. Casáres (Comuna 14)
- Plaza Mujica Láinez: Junín y Vicente López (Comuna 2)

(*) La Plaza Mafalda, ubicada en el barrio de Colegiales (Comuna 13), es uno de los patios de juego rediseñados en el marco de un proyecto de declaración aprobado en la Legislatura Porteña, que establece la necesidad de implementar, en forma progresiva, un Sistema de Parques, Plazas y Plazoletas Inclusivas (SIPI) para niñas, niños y adultos con Trastorno del Espectro Autista (TEA) en la Ciudad de Buenos Aires.

**PRODUCTOS**

# TENÉS DERECHO A RECIBIR UN BIEN SUSTITUTO DURANTE LA REPARACIÓN DE UN PRODUCTO EN GARANTÍA.

**¿De qué se trata?**
El producto a reparar debe tener en vigencia su respectiva garantía. El responsable del servicio técnico deberá entregar al consumidor un bien sustituto de similares características durante el plazo que demore el arreglo. Los plazos máximos para efectuar la reparación de los artefactos defectuosos serán de 30 días. De ser necesario un plazo mayor, deberá ser informado por el proveedor en el presupuesto de reparación.

**¿Qué normativa garantiza este derecho?**
La Ley Nº 5672 de CABA.

**¿Dónde reclamar?**
En Defensa al Consumidor. Los reclamos pueden realizarse de manera online en buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor.

Una vez realizada la reparación, el proveedor deberá emitir una constancia donde figure la siguiente información:
- El motivo del arreglo.
- Las piezas reparadas o reemplazadas, indicando en este caso, si la pieza de reemplazo es nueva, usada o reconstituida.
- La fecha de la primera visita del servicio técnico.
- La fecha de devolución del artefacto al consumidor.

La Asociación Coordinadora de Usuarios, Consumidores y Contribuyentes (ACUCC) y Justicia Colectiva también reciben consultas y brindan asesoramiento sobre reclamos y denuncias.

éforo
fundación

CONSTRUIMOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**eforo.org.ar**
**info@eforo.org.ar**
**Rodríguez Peña 243 (C1020ADE)**
**CABA - Argentina**