

# **MANUAL DE CONSULTA SOBRE OPCIONES LEGALES ANTE LAS INUNDACIONES**

Iniciativa Pro Bono por los Inundados (IPI)

Buenos Aires, 12 de abril de 2013

Versión actualizada al 12 de Abril de 2013

Comisión de Trabajo Pro Bono e Interés Público -  
Colegio de Abogados de la Ciudad de Buenos Aires  
Montevideo 640 (C1019ABN) - Ciudad de Buenos Aires  
probono@colabogados.org.ar - www.probono.org.ar

Este manual fue realizado en el marco del programa **Iniciativa Pro Bono por los Inundados (IPI)** que nace para brindar apoyo legal a los vecinos damnificados por el temporal.

Elaborado por Abogados de los Estudios Jurídicos que integran la Comisión de Trabajo Pro Bono e Interés Público del Colegio de Abogados de la Ciudad de Buenos Aires.

*La información contenida en este documento no constituye ni pretende sustituir asesoría o asistencia legal directa o indirecta de ninguna especie. En consecuencia, la información aquí contenida no debe considerarse como asesoría legal de ningún tipo, sino al sólo efecto informativo, y está destinado a los damnificados por las inundaciones.*

*La información contenida a la fecha puede estar sufriendo modificaciones a través de nuevas disposiciones de la correspondiente autoridad de aplicación nacional, provincial y/o municipal, o ser objeto de una especial y/o novedosa interpretación, a la luz de acontecimientos extraordinarios.*

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	4
II. DERECHOS DEL TRABAJADOR .....	5
III. FAMILIA.....	9
IV. VIVIENDA.....	11
IV.A. DAÑOS A LA VIVIENDA: RESPONSABLES .....	11
V. INMIGRANTES .....	13
V.A. ANEXO DE INFORMACIÓN ÚTIL PARA EXTRANJEROS.....	13
VI. ALQUILERES .....	16
VII. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	19
VIII. VICTIMAS DE LA INUNDACIÓN .....	28
PRESUNCIÓN DE FALLECIMIENTO .....	28
IX. ASPECTOS PENALES.....	30
IX.A. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD .....	30
IX.B. DERRUMBES O DAÑOS EN CONSTRUCCIONES .....	31
IX.C. PERSONAS DESAPARECIDAS.....	32
X. SEGUROS .....	33
X.A. SEGUROS EN GENERAL .....	33
X.B. SEGUROS SOBRE VIVIENDAS.....	36
X.C. SEGURO DE DESGRAVAMEN.....	38
X.D. SEGUROS SOBRE VEHICULOS.....	38
XI. SUBSIDIOS .....	40
XI.A. SUBSIDIOS <b><u>“AYUDA PARA INUNDADOS” DE ANSES</u></b> .....	40

XI.B. OTRAS MEDIDAS .....	43
XI.B.1. EXENCIÓN DEL ABL .....	43
XI.B.2. LÍNEAS DE CRÉDITOS: .....	43
XII. EXTRAVIO DE DOCUMENTOS.....	45
XII.A. DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD .....	45
XII.B. LICENCIA DE CONDUCIR .....	47

## I. INTRODUCCIÓN

Este “Manual” es una guía para que aquellas personas que crean estar damnificadas por las recientes inundaciones, sepan con qué opciones pueden contar para hacer valer sus derechos ante las autoridades públicas, o solicitar beneficios ante éstas.

La **Comisión de Trabajo Pro Bono e Interés Público**, pertenece al **Colegio de Abogados de la Ciudad de Buenos Aires**, que es una entidad privada, sin ninguna clase de apoyo por el Estado Nacional, Provincial o Municipal, ni pertenencia político partidaria, y que desarrolla actividades institucionales ligadas a la Abogacía desde hace 100 años.

La Comisión agrupa a Abogados y Estudios Jurídicos que colaboran de forma totalmente gratuita en casos que hacen al interés público.

## II. DERECHOS DEL TRABAJADOR

### **¿Qué medidas puede tomar la empresa si el lugar de trabajo fue afectado por la inundación?**

Exigir auxilios o ayudas extraordinarias. El trabajador está obligado a prestar los auxilios que se le requieran, en caso de peligro grave o inminente para las personas o para las cosas incorporadas a la empresa. No requiere acuerdo del trabajador. Las horas laboradas en exceso se cuentan y pagan como horas extraordinarias.

**Uso de vacaciones.** Empleador y trabajador podrán acordar el uso por este último de los días devengados como vacaciones.

**Licencias especiales.** Si bien no es una situación reconocida por la legislación (si en algunos Convenios Colectivos), pueden pactar el empleador y el trabajador una licencia especial con y sin goce de remuneración, lo que siempre requiere el acuerdo de ambas partes.

**Suspender la relación laboral.** Dicha suspensión no podrá extenderse más de 75 días en el término de un año contado desde la primera suspensión. Si suspende por un plazo mayor, el trabajador podrá considerarse despedido. Durante dicho período de suspensión el trabajador no percibirá el salario, aunque podría pactarse con el empleador el pago de una prestación no remunerativa.

### **¿Pueden despedirme?**

El empleador puede despedir a un trabajador alegando la causal legal de "caso fortuito o fuerza mayor".

En tal caso, le corresponderá al trabajador percibir una indemnización que asciende a la mitad de la prevista para el caso de despido sin causa, es decir, medio mes de sueldo por cada año trabajado o fracción mayor de 3 meses.

El trabajador podrá cuestionar la procedencia de la causal alegada considerando que la misma no justifica la extinción de la relación laboral y comprobando si se han cumplido con los requisitos exigidos por la ley (se debe comenzar por el despido del personal menos antiguo dentro de cada especialidad).

### **¿Puede el empleador obligarme a hacer uso de los días de vacaciones?**

No se puede obligar al trabajador a tomar días de vacaciones adelantadas y/o acumuladas. Pueden otorgarse las mismas dentro del marco de un acuerdo entre empleador y trabajador.

### **¿Si actualmente estoy de vacaciones, pueden obligarme a volver a trabajar?**

Solo con el expreso acuerdo del trabajador, pues éste tiene derecho a negarse.

### **¿Es justificada la ausencia al lugar de trabajo?**

Si el trabajador se encuentra imposibilitado de ir al trabajo, resulta justificada su ausencia al mismo, así como el empleador queda liberado de su deber de otorgar el trabajo convenido, en tanto se mantengan las circunstancias objetivas y materiales.

Dicha imposibilidad de ir al trabajo puede provocarse por diferentes motivos: por una enfermedad, por la necesidad de cuidar familiares, por la necesidad de concurrir a un médico, etc.

En todos los casos, deberán justificarse dichas inasistencias en la primera jornada de trabajo respecto de la cual estuviere imposibilitado de concurrir, salvo que le resulte imposible, en cuyo caso deberá hacerlo en la primera oportunidad que le resulte posible.

### **¿Se deben descontar los atrasos?**

El empleador tiene la facultad de efectuar descuentos. No obstante ello, ello podría ser cuestionado a la luz del principio de buena fe que debe regir en toda relación laboral. Según este principio, ambas partes, trabajador y empleador, deben ajustar sus conductas a lo que es propio de un buen empleador y de un buen trabajador durante toda la relación laboral.

### **¿El empleador está obligado a remunerar al trabajador?**

Respecto de ausencias al trabajo, no habría en rigor derecho a remuneración, dado que el trabajador no estuvo a disposición del empleador para prestar sus funciones.

Distinto es el caso en que el trabajador sí concurrió pero no prestó servicios por motivos no imputables a él, como por ejemplo daños a las dependencias del empleador o falta de electricidad o agua. En tales casos, podría sostenerse que el empleador tiene obligación de remunerar al trabajador, aunque aquél podría argumentar que existieron motivos fundados que impidieron cumplimentar con el deber de ocupación.

### **¿Puede el empleador reducir mi sueldo u otros beneficios?**

No, dado que se estaría alterando una modalidad esencial del contrato de trabajo. En tanto continúe la prestación y/o la puesta a disposición del trabajador y no se suspenda el contrato de trabajo, el trabajador debe continuar recibiendo su remuneración.

### **¿La jornada de trabajo se mantiene invariable?**

En principio, sí. Sin embargo, como ya hemos indicado, los empleadores tienen la facultad de extender la jornada más allá de su período ordinario, con el objeto de evitar peligros graves o inminentes para las personas o para las cosas, pagando las correspondientes horas extraordinarias.

La extensión de la jornada también constituye una modalidad esencial del contrato de trabajo, con lo cual no puede ser alterado unilateralmente por el empleador.

### **¿Si mi jornada no incluye un domingo, pueden obligarme a trabajar en dicho día?**

Dentro del marco explicado anteriormente (evitar peligros graves o inminentes para las personas o para las cosas), el empleador puede disponer que sus trabajadores ejerzan labores en día domingo, caso en el cual les deberá otorgar un día de descanso compensatorio.

### **¿Si mi oficina quedó muy dañada, puede el empleador trasladarme a otro espacio físico o modificar las condiciones de mi trabajo?**

Si bien el lugar de trabajo constituye también una modalidad esencial del contrato de trabajo, si la oficina quedó dañada, el empleador tendría una justificación para disponer el cambio. De existir algún perjuicio para el trabajador (mayor tiempo de viaje), debería el empleador compensar el mismo.

### **¿Qué pasa si no existen las condiciones mínimas para desempeñar las funciones convenidas?**

El empleador tiene la obligación de velar por la protección eficaz de la vida y salud de los trabajadores. El empleador debe informar de los eventuales riesgos y mantener condiciones de salubridad, higiene y seguridad que permitan el adecuado desempeño de las funciones.

Si no pueden asegurar las condiciones antes descritas, los empleadores no deberían autorizar el ingreso de trabajadores y la prestación de los servicios.

### **Si las instalaciones de la empresa donde trabajo resultaron dañadas, ¿estoy obligado a ayudar en la rehabilitación de las mismas?**

En el marco del principio de buena fe que antes explicamos, puede sostenerse que el trabajador debe colaborar con la rehabilitación de las instalaciones.

**Si estoy trabajando, pero considero que no existen condiciones adecuadas de seguridad, ¿qué puedo hacer?**

En ese contexto, el trabajador puede negarse a realizar tareas y exigir las condiciones adecuadas de seguridad. En su caso, podría efectuarse una denuncia ante la autoridad de contralor (Ministerio de Trabajo). La inexistencia de condiciones de seguridad deberá hallarse comprobada fehacientemente, dado que de no ser así, el empleador podrá intimar a cumplir tareas y en su caso, despedir con causa al trabajador.

**¿Ante el fallecimiento de un familiar directo, puedo ausentarme del trabajo?**

La legislación laboral establece una licencia especial de 3 días corridos en caso de fallecimiento de cónyuge o de la persona con la cual estuviese unido en aparente matrimonio, hijos o padres.

Si el familiar fallecido fue un hermano, la licencia será de un día.

En dichas licencias, deberá computarse un día hábil cuando las mismas coincidieran con días domingo, feriados o no laborables.

**¿En caso de accidente, cuál es el procedimiento?**

Si ocurre en el trabajo un accidente con algún trabajador, el empleador deberá efectuar la denuncia pertinente ante la ART (Aseguradora de Riesgos del Trabajo) a fin de que ésta tome intervención y brinde la atención médica pertinente.

**Los accidentes ocurridos durante la prestación de servicios, con ocasión de la inundación, ¿son accidentes laborales?**

Sí, ya que tales accidentes ocurrieron durante la prestación de los servicios.

### **III. FAMILIA**

**(Cuota alimentaria / Hijos de padres separados o divorciados / Violencia  
intrafamiliar)**

**Si recibo una cuota alimentaria y perdí mi casa o mis bienes, ¿puedo pedir aumento de la misma?**

Sí. Deberá presentarse ante el Juez en lo Civil de Familia que actuó en el juicio por alimentos, invocando los daños sufridos por fuerza mayor (en este caso las inundaciones), y el Juez considerará y ponderará la magnitud de sus argumentos, pudiendo establecer, si lo creyera necesario, un incremento de la cuota alimentaria como ayuda adicional.

**Si pago una cuota alimentaria y perdí mi casa o mis bienes, ¿puedo pedir una reducción de la misma?**

Sí. Del mismo modo que en el supuesto anterior, deberá presentarse ante el Juez en lo Civil de Familia interviniente en el juicio por alimentos, planteando con claridad sus argumentos en virtud de los daños ocasionados por las inundaciones en su vivienda o bienes, y será el Juez quien, evaluando la situación y las condiciones del alimentado, podrá reducir el importe de la cuota alimentaria hasta que la situación se recomponga.

**Si como cuota alimentaria tenía el usufructo de una casa que quedó inhabitable, ¿perdí el derecho a la misma?**

De ningún modo. Deberá requerir al Juez interviniente el reemplazo de la cuota alimentaria por otra forma de pago, pudiendo ser la misma en dinero o bien en especie (alimentos, pago de servicios, ropa, gastos medicinales u otros).

**Mi casa no está habitable. ¿Puedo llevar a mis hijos transitoriamente a la casa de familiares sin que me acusen de abandono de menores o sin que pierda la tutela de mis hijos?**

Sí, dado que se trata de un caso de fuerza mayor. Siempre deberá actuarse en beneficio de los menores, procurando obtener y realizar lo que sea más beneficioso para ellos. Podrá consensuar el traslado provisorio con el otro progenitor durante el tiempo que dure la emergencia. Si hubiere desacuerdo sobre este tema, será nuevamente el Juez en lo Civil de Familia quien definirá cuál es la mejor vivienda transitoria para los niños, pudiendo a tal fin solicitar la visita de una asistente social para evaluar las condiciones ambientales y familiares.

**Como consecuencia de la inundación no he podido ejercer por un tiempo el derecho de visitas respecto de mis hijos (hoy régimen de relación y comunicación). ¿Ese tiempo lo perdí definitivamente?**

No necesariamente. Podrá requerir al Juez en lo Civil de Familia que estableció el régimen de visitas algún tipo de compensación o plan especial durante la situación de emergencia y semanas posteriores. Será facultativo para el Juez otorgar dicha compensación, en función de su apreciación de los hechos y circunstancias.

**¿Qué se entiende por violencia intrafamiliar?**

Se entiende por violencia intrafamiliar toda acción, omisión, abuso, que afecte la vida, libertad, seguridad personal, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial de una persona en el ámbito del grupo familiar.

Se entiende por grupo familiar al originado en el matrimonio o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales y/o consanguíneos y a convivientes o descendientes directos de algunos de ellos.

**La tensión y el nerviosismo producido por las inundaciones, ¿justifica los casos de violencia intrafamiliar?**

No. Nada justifica la violencia intrafamiliar, y en estas circunstancias, muy por el contrario, la familia debe permanecer más unida que nunca y prestarse todo tipo de asistencia y apoyo.

Si se presentara cualquier situación de violencia durante el estado de emergencia, por más que sea la primera vez que ocurre dicho episodio,, se debe pedir ayuda especializada y efectuar la denuncia pertinente. No importa cual sea la situación que se esté atravesando, nunca se debe tolerar un episodio de violencia.

### **¿Ante quién puedo denunciar situaciones de violencia intrafamiliar?**

Los casos de violencia intrafamiliar pueden ser denunciados ante cualquier comisaría, en especial comisarías de la mujer, Juzgados Civiles de Familia, Jueces de Menores, Juzgados en lo Civil y Comercial o Juzgados de Paz del domicilio de la víctima de violencia.

Ante una situación de peligro inminente también se puede acudir a la policía llamando al 911.

### **¿Puedo denunciar una situación de riesgo de violencia intrafamiliar, aun cuando no se haya producido ninguna agresión?**

Sí, pero debe tratarse de un riesgo "inminente", es decir no de una simple sospecha o de una situación eventual. Debe existir peligro en la demora. El Juez podrá tomar medidas preventivas de protección, por ejemplo la exclusión del agresor del hogar o la prohibición de su acceso a la vivienda e incluso establecer un radio de distancia entre posible víctima y victimario.

### **En los juicios de violencia intrafamiliar, ¿puedo pedir también cuota alimentaria y régimen de relación y comunicación respecto de mis hijos?**

Sí. El Juez podrá fijar un régimen provisorio de alimentos y de relación y comunicación, sin perjuicio de que dichos pedidos tramitarán en expedientes separados.

## **IV. VIVIENDA**

### **IV.A. DAÑOS A LA VIVIENDA: RESPONSABLES**

#### **En general, ¿frente a qué daños que sufran mi casa o departamento puedo solicitar una indemnización?**

Todos aquellos que sean una consecuencia de las deficiencias en la construcción, en los materiales o en el terreno en el que fue edificada la obra y que hayan sufrido tanto la obra misma (vivienda, edificio, u otra construcción, cualquiera sea su clase) como otros bienes distintos y que tengan como causa directa la destrucción o daño de la obra atribuible al constructor o desarrollador.

Asimismo, los daños derivados de todas las lesiones que hayan sufrido los residentes a causa de dichas deficiencias y en su caso el daño moral, en la medida en que sean una consecuencia inmediata o directa de las mismas.

#### **En caso que mi casa o departamento haya sufrido daños a raíz del temporal, ¿los daños son indemnizables?**

Determinar si los daños son o no indemnizables es un asunto que tendrá que ser discutido ante el tribunal respectivo en cada caso específico. En particular, se deberá considerar si es que el constructor y demás profesionales fueron diligentes y cumplieron estrictamente con la normativa aplicable.

#### **¿Quién es responsable por los daños y perjuicios que provienen de fallas o defectos en una construcción?**

El Código Civil y Comercial de la Nación hace responsable a quien comercializó y vendió el inmueble, así como a los constructores y arquitectos o ingenieros, subcontratistas, directores de obra, proyectistas y a cualquier otro profesional ligado al contrato de obra de construcción dañada ya sea por fallas, errores o defectos en la construcción y por los daños que comprometen su solidez y por los que la hacen impropia para su destino, incluyendo el vicio (defecto) del suelo y de los materiales.

#### **¿La responsabilidad se extiende una vez terminada la obra?**

Sí, la responsabilidad del vendedor y del constructor, arquitecto o ingeniero, director de obra y proyectista, se extiende durante la ejecución de la construcción y después de terminada ésta por un plazo de 3 años. Producida la ruina total o parcial del inmueble por fallas o defectos de construcción (es decir, que no haya sido a raíz del temporal), el dueño

de la casa/departamento tiene 1 año de plazo para reclamar judicialmente los daños, a contar del tiempo en que se produjo la ruina.

### **¿Cómo se persigue la responsabilidad de la inmobiliaria o constructora?**

Sin perjuicio de acuerdos privados a los que puedan llegar las partes para solucionar sus problemas, en última instancia la responsabilidad del vendedor, constructora, arquitecto o ingeniero, director de obra o proyectista se persigue en los tribunales, mediante la interposición de una demanda de indemnización por daños y perjuicios. La demanda debe ser interpuesta con la firma de un abogado.

### **¿Qué hago si mi casa o departamento ha sufrido daños producto de la inundación?**

Es recomendable que dé aviso de inmediato a la constructora o inmobiliaria y ver si ellos le pueden dar una solución a su caso.

Si es que la constructora o la inmobiliaria no le ofrecen una solución que usted considere como satisfactoria, y estima que, atendida las circunstancias particulares de su caso, los daños debieran ser indemnizados, deberá solicitar asesoría de un abogado para perseguir la eventual responsabilidad de la constructora o la inmobiliaria, sea mediante la negociación de un acuerdo extrajudicial o una demanda ante los tribunales competentes.

En cualquier caso, es conveniente que tome fotografías de todos los daños o desperfectos que haya notado en el inmueble, labrando incluso un acta de constatación ante escribano público de dichas fotografías, así como también que reúna cualquier otro antecedente que le permita demostrar que esos daños se deben a defectos en la construcción.

### **¿Puede el constructor excusarse alegando que quién ha sido negligente es una o más personas que trabajan para él o sus contratistas?**

No. El Código Civil y Comercial de la Nación obliga a responder al constructor de los actos de sus dependientes y contratistas, sin perjuicio de que posteriormente pueda reclamarle a éstos el reembolso de lo pagado.

### **En caso que haya ocurrido la prescripción del plazo legal, ¿quién debe soportar el monto de las reparaciones?**

En el caso de daños en los espacios comunes de edificios o condominios, su arreglo recaerá en todos los copropietarios del inmueble. En caso de exista algún daño en un departamento o unidad, su arreglo será riesgo del dueño o propietario respectivo, salvo que dicho daño se deba a una falla en la construcción del edificio (ejemplo, filtraciones de techos).

## **V. INMIGRANTES**

### **V.A. ANEXO DE INFORMACIÓN ÚTIL PARA EXTRANJEROS.**

#### **¿De qué forma un extranjero puede permanecer en territorio Argentino?**

Los extranjeros serán admitidos para ingresar y permanecer en el país en las siguientes categorías:

##### 1) Residentes permanentes:

Se considerará “residente permanente” a todo extranjero que, con el propósito de establecerse definitivamente en el país, obtenga de la Dirección Nacional de Migraciones una admisión en tal carácter. Asimismo, se considerarán residentes permanentes los inmigrantes parientes de ciudadanos argentinos, nativos o por opción, entendiéndose como tales al cónyuge, hijos y padres.

A los hijos de argentinos nativos o por opción que nacieren en el extranjero se les reconoce la condición de residentes permanentes. Las autoridades permitirán su libre ingreso y permanencia en el territorio.

##### 2) Residentes temporarios:

Se considerarán “residentes temporarios” todos aquellos extranjeros que, bajo las condiciones que establezca la reglamentación, ingresen al país en las siguientes subcategorías:

- a) Trabajador migrante.
- b) Rentista.
- c) Pensionado.
- d) Inversionista.
- e) Científicos y personal especializado.
- f) Deportistas y artistas.
- g) Religiosos.
- h) Pacientes bajo tratamientos médicos.
- i) Académicos.
- j) Estudiantes.
- k) Asilados y refugiados.
- l) Nacionalidad.
- m) Razones Humanitarias.

n) Especiales: Quienes ingresen al país por razones no contempladas en los incisos anteriores y que sean consideradas de interés por el Ministerio del Interior y el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto.

### 3) Residentes transitorios:

Los extranjeros que ingresen al país como “residentes transitorios” podrán ser admitidos en algunas de las siguientes subcategorías:

- a) Turistas.
- b) Pasajeros en tránsito.
- c) Tránsito vecinal fronterizo.
- d) Tripulantes del transporte internacional.
- e) Trabajadores migrantes estacionales.
- f) Académicos.
- g) Tratamiento Médico.
- h) Especiales: Extranjeros que invoquen razones que justifiquen a juicio de la Dirección Nacional de Migraciones un tratamiento especial.

### **¿Cuánto tiempo puede un extranjero permanecer en Argentina como turista?**

Dicho plazo dependerá de la nacionalidad del extranjero, pero en ningún caso será superior a tres (3) meses. El plazo de permanencia podrá ser prorrogable por igual período por única vez. Para solicitar la prórroga deberá presentarse en cualquier delegación de la Dirección Nacional de Migraciones antes de que expire el plazo original.

### **¿Cuáles son los tipos de residencia temporaria que existen en Argentina?**

Se considerarán “residentes temporarios” todos aquellos extranjeros que, bajo las condiciones que establezca la reglamentación, ingresen al país en las siguientes subcategorías:

- a) Trabajador migrante: quien ingrese al país para dedicarse al ejercicio de alguna actividad lícita, remunerada, con autorización para permanecer en el país por un máximo de tres (3) años, prorrogables, con entradas y salidas múltiples, con permiso para trabajar bajo relación de dependencia.
- b) Rentista: quien solvente su estadía en el país con recursos propios traídos desde el exterior, de las rentas que éstos produzcan o de cualquier otro ingreso lícito proveniente de fuentes externas. Podrá concederse un término de residencia de hasta tres (3) años, prorrogables, con entradas y salidas múltiples.
- c) Pensionado: quien perciba de un gobierno o de organismos internacionales o de empresas particulares por servicios prestados en el exterior, una pensión cuyo monto le permita un ingreso pecuniario regular y permanente en el país. Podrá concederse un término de residencia de hasta tres (3) años, prorrogables, con entradas y salidas múltiples;

d) Inversionista: quien aporte sus propios bienes para realizar actividades de interés para el país. Podrá concederse un término de residencia de hasta tres (3) años, prorrogables, con entradas y salidas múltiples;

e) Científicos y personal especializado: quienes se dediquen a actividades científicas, de investigación, técnicas, o de asesoría, contratados por entidades públicas o privadas para efectuar trabajos de su especialidad. De igual forma, directivos, técnicos y personal administrativo de entidades públicas o privadas extranjeras de carácter comercial o industrial, trasladados desde el exterior para cubrir cargos específicos en sus empresas y que devenguen honorarios o salarios en la República Argentina. Podrá concederse un término de residencia de hasta tres (3) años, prorrogables, con entradas y salidas múltiples;

f) Deportistas y artistas: contratados en razón de su especialidad por personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades en el país. Podrá concederse un término de residencia de hasta tres (3) años, prorrogables, con entradas y salidas múltiples;

g) Religiosos: Religiosos de cultos reconocidos oficialmente, con personería jurídica expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, que ingresen al país para desarrollar en forma exclusiva actividades propias de su culto. Podrá concederse un término de residencia de hasta tres (3) años, prorrogables, con entradas y salidas múltiples.

h) Pacientes bajo tratamientos médicos: para atender problemas de salud en establecimientos sanitarios públicos o privados, con autorización para permanecer en el país por un año, prorrogable, con entradas y salidas múltiples. En caso de personas menores de edad, discapacitados o enfermos que por la importancia de su patología debieran permanecer con acompañantes, esta autorización se hará extensiva a los familiares directos, representante legal o curador;

i) Académicos: para quienes ingresen al país en virtud de acuerdos académicos celebrados entre instituciones de educación superior en áreas especializadas, bajo la responsabilidad del centro superior contratante. Su vigencia será por el término de hasta un (1) año, prorrogable por idéntico período cada uno, con autorización de entradas y salidas múltiples;

j) Estudiantes: quienes ingresen al país para cursar estudios secundarios, terciarios, universitarios o especializados reconocidos, como alumnos regulares en establecimientos educativos públicos o privados reconocidos oficialmente, con autorización para permanecer en el país por dos (2) años, prorrogables, con entradas y salidas múltiples. El interesado deberá demostrar la inscripción en la institución educativa en la que cursará sus estudios y, para las sucesivas renovaciones, certificación de su condición de estudiante regular.

k) Asilados y refugiados: Aquellos que fueren reconocidos como refugiados o asilados se les concederá autorización para residir en el país por el término de dos (2) años,

prorrogables cuantas veces la autoridad de aplicación en materia de asilo y refugio lo estime necesario, atendiendo a las circunstancias que determine la legislación vigente en la materia.

l) Nacionalidad: Ciudadanos nativos del MERCOSUR o sus Estados Asociados (Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela), con autorización para permanecer en el país por dos (2) años, prorrogables con entradas y salidas múltiples.

m) Razones Humanitarias: Extranjeros que invoquen razones humanitarias que justifiquen a juicio de la Dirección Nacional de Migraciones un tratamiento especial.

n) Especiales: Quienes ingresen al país por razones no contempladas en los incisos anteriores y que sean consideradas de interés por el Ministerio del Interior y el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto.

### **Una vez obtenido mi permiso de residencia, ¿qué trámites debo realizar?**

Los extranjeros que hayan obtenido una residencia temporaria o permanente podrán solicitar el documento nacional de identidad argentino (DNI) ante las oficinas de los registros civiles del país o en los centros de documentación rápida habilitados para este fin por la Dirección Nacional de Migraciones.

Cuando se trate de extranjeros autorizados en calidad de "residentes temporarios" el Documento Nacional de Identidad se expedirá por el mismo plazo que corresponda a la subcategoría migratoria otorgada, renovable conforme a las prórrogas que se autoricen.

El Documento Nacional de Identidad (DNI) podrá solicitarse en forma conjunta con el trámite de residencia en las sedes habilitadas a tal efecto por la Dirección Nacional de Migraciones.

A fin de solicitar el DNI el extranjero deberá: (i) acreditar su identidad con documento válido y vigente al efecto (pasaporte o certificado de nacionalidad para todos los países, cedula de identidad solo para Estados miembros y asociados al MERCOSUR); y (ii) presentar la constancia de radicación temporaria o permanente expedida por la Dirección Nacional de Migraciones. En el caso de menores de 16 años deberán acompañar su partida de nacimiento legalizada o apostillada.

Los aranceles aplicables son los siguientes:

- Ciudadanos provenientes de países del MERCOSUR, menores de 16 años con radicación temporaria o permanente y mayores de 16 años con radicación temporaria: \$ 35.
- Ciudadanos de países EXTRA-MERCOSUR menores de 16 años (con radicación temporaria o permanente) y mayores de 16 años con radicación temporaria: \$ 35.
- Ciudadanos de países del MERCOSUR, mayores de 16 años con radicación permanente: \$ 35.

- Ciudadanos de países EXTRA-MERCOSUR Mayores de 16 años con radicación permanente: \$ 40.

### **¿Dónde puedo obtener más información?**

Para mayor información les recomendamos visitar la página Web de la Dirección Nacional de Migraciones ([www.migraciones.gov.ar](http://www.migraciones.gov.ar)), o bien pueden contactarse con dicho organismo telefónicamente al: (011) 4317-0200/0234 o por correo electrónico a [info@migraciones.gov.ar](mailto:info@migraciones.gov.ar).

Muchos de los trámites que se realizan ante la Dirección Nacional de Migraciones son con turno previo, motivo por el cual recomendamos comunicarse previamente con dicha dependencia.

## VI. ALQUILERES

***IMPORTANTE: En caso que haya firmado un contrato de alquiler, le recomendamos leerlo detalladamente. Dicho contrato puede tener disposiciones particulares que modifiquen lo que la ley señala en forma supletoria.***

**Si soy inquilino (persona que alquila un inmueble) y no tengo por escrito el contrato de alquiler o éste se extravió, ¿qué ocurre?**

La no celebración del contrato por escrito no es obstáculo para recurrir a tribunales y solicitar su terminación, en caso que así lo desee. Si el inquilino no es capaz de probar la existencia del mismo o bien sus términos y condiciones pactados, el juez aplicará en este caso las normas especiales y generales relativas al alquiler que contempla la ley. Es importante resaltar que esta regla rige para los contratos de alquiler celebrados con anterioridad 01/08/2015, ya que a partir de esa fecha obligatoriamente los contratos deben ser pactados por escrito.

Respecto del pago del alquiler, la ley establece expresamente que si hay duda respecto del valor del alquiler, se presumirá que las partes se sujetaron al precio de mercado vigente al tiempo del inicio de la locación.

**¿Puede el dueño de la casa/departamento obligarme a dejar el mismo para disponer de ella para su familia u otro fin?**

No, no puede.

**En caso que la casa/departamento alquilado haya sido destruida totalmente, ¿el contrato de alquiler termina?**

Sí. En este caso, existiendo acuerdo entre las partes de la causa de la terminación del alquiler, lo recomendable es que firmen un acuerdo de terminación indicándose que las partes nada se adeudan.

**La casa/departamento que alquilo resultó totalmente destruida/o como consecuencia de la inundación, pero el dueño no quiere terminar el contrato de alquiler y me sigue cobrando los alquileres. ¿Qué puedo hacer?**

Si el dueño no quiere dar por finalizada la relación locativa, sugerimos consultar con un abogado y, en su caso, recurrir inmediatamente a tribunales, para que sea el juez quien declare la terminación del contrato de alquiler debido a la destrucción total de la casa/departamento. En principio habría argumentos de defensa para el caso que el inquilino se niegue a seguir pagando los alquileres, ya que la ley establece que el inmueble

debe encontrarse en condiciones para su uso, caso contrario se podrá pedir la conclusión del contrato o la cesación del pago del alquiler por el tiempo que el inmueble no pueda ser habitado.

**¿Qué ocurre con el depósito en garantía que pagué al firmar el contrato de alquiler de la casa/departamento? ¿Me lo deben devolver?**

En caso que no existan reparaciones que deban hacerse y de acuerdo al contrato de alquiler sean a cargo del inquilino, el dueño debe devolver el depósito en garantía en el plazo que se encuentre fijado en el respectivo contrato de alquiler.

**¿Qué ocurre si la casa/departamento alquilado ha sido destruida parcialmente?**

Si la destrucción sólo fuese en parte, el inquilino puede pedir la disminución del precio del alquiler o la terminación del contrato, según fuese la importancia de la parte destruida.

Si la casa/departamento estuviere solamente deteriorada, el contrato subsistirá, pero el dueño está obligado a reparar el deterioro, hasta poner la casa/departamento en buen estado.

**¿El dueño de un inmueble donde funciona un almacén o comercio es responsable por las mercaderías que allí se encuentren?**

El dueño del inmueble no es responsable por las pérdidas o daños en mercaderías que se encontraren en el inmueble de su propiedad que hayan ocurrido por fuerza mayor (inundación).

**¿Quién debe asumir los gastos de las reparaciones que deban ser efectuadas en la casa/departamento alquilado con motivo de la inundación?**

El dueño del inmueble responde por los vicios o defectos graves de la casa/departamento que impidieran el uso de ella por el inquilino. Por ejemplo arreglo o cambio de cañerías de agua, tejas, techos o paredes.

El inquilino debe avisar al dueño lo más pronto posible de los daños para que éste haga o pague las reparaciones necesarias o realice los reclamos que correspondan al seguro en caso de tener la vivienda asegurada.

Si el dueño del inmueble no las hiciere, el inquilino puede hacer estas reparaciones y luego solicitar su reembolso al dueño del inmueble. Para ello, sugerimos tomar fotografías y conservar todos los recibos (comprobantes o facturas) de los gastos.

Sin embargo, serán a cargo del inquilino las mejoras que hubiere introducido en el inmueble sin la expresa autorización del propietario.

**La casa/departamento que alquilo resultó parcialmente destruida como consecuencia de la inundación, pero el dueño no quiere hacer las reparaciones  
¿Puedo terminar el contrato de locación?**

En caso de que el dueño se niegue a hacer las reparaciones que necesita la propiedad, indispensables para poder habitar en ella, el inquilino podrá solicitar la terminación del contrato de alquiler.

Para ello, deberá notificar en forma fehaciente al dueño del inmueble que da por terminado el contrato de alquiler por incumplimiento del contrato, debido a que no ha cumplido con su obligación de reparar la cosa a fin de mantenerla en el estado de servir para el fin por el cual que ha sido alquilada.

**¿El inquilino puede oponerse a las reparaciones que quiera hacer el dueño del inmueble?**

Si el dueño del inmueble necesita realizar reparaciones indispensables, aún cuando podrían perturbar al inquilino (por ejemplo, arreglo del techo), el inquilino no puede oponerse.

Del mismo modo, si las reparaciones recaen sobre parte importante del inmueble, y perturban el goce de la cosa por un largo tiempo, de manera que no pueda subsistir la locación sin grave molestia o perjuicio para el inquilino, este último tiene derecho a que se le indemnicen los perjuicios causados.

## VII. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Por la inundación fue interrumpido el servicio de luz, gas y agua potable. Tampoco recibí los servicios de internet, telefonía o cable, por las cuales pago un monto mensual. ¿Las empresas pueden cobrarme el monto total o deben descontarme los días en que no recibí dichos servicios?**

Los proveedores de servicios no pueden efectuar cobro alguno durante todo el tiempo en que el servicio se encuentre interrumpido. Adicionalmente, están obligados a descontar o reembolsar al usuario el precio del servicio (descuento o reembolso que se efectuará de manera proporcional a los días en que los servicios fueron suspendidos).

Revise su próximo estado de pago, para efectos de confirmar que se hicieron los descuentos correspondientes (o si la compañía ha implementado una política de reembolsos). En caso de que no se hubieren efectuado los descuentos o reembolsos correspondientes, usted puede reclamar ante la compañía o, en caso de no tener una solución satisfactoria, presentar su caso ante los siguientes organismos:

- Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio (puede consultar la dirección y número de teléfono en el siguiente link: <http://www.consumidor.gob.ar/contacto.html>) Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Nación (<http://www.consumidor.gob.ar/> o <http://www.consumoprotegido.gob.ar/>),  
o

- Asociación de consumidores (<http://www.consumidor.gob.ar/wp-content/uploads/2009/03/REGASOC-1.pdf>).

**Producto del temporal, mis bienes resultaron dañados. ¿Existe algún tipo de garantía que obligue al proveedor a responder por estos daños?**

La Ley de Defensa del Consumidor no contempla una garantía legal que obligue a los proveedores a responder por daños causados a los productos por eventos de la naturaleza.

Con todo, es conveniente revisar los términos de la garantía convencional que pudiera haberle otorgado el proveedor, ya que es posible que algún término de la garantía **otorgada por el proveedor** pueda cubrir esta clase de daños.

Adicionalmente, es una práctica habitual del comercio el ofrecimiento de “garantías extendidas”, en virtud de las cuales, mediante un pago extra del consumidor, el proveedor o un tercero ofrecen una cobertura adicional al adquirente de un producto. Si usted ha contratado una “garantía extendida” revise sus términos y condiciones: puede ser que los daños ocasionados por inundaciones queden cubiertos por esta garantía.

### **Mi casa/departamento sufrió daños. ¿Qué derechos tengo? ¿Ante quién puedo dirigirme?**

Consultar Sección “Vivienda / Daños Vivienda: Responsabilidades”.

### **He contratado seguros, pero la aseguradora no quiere responder. ¿Qué puedo hacer?**

Los contratos de seguros corresponden a “contratos de adhesión”. Esta categoría de contratos está sujeta a regulaciones especiales por parte de la Ley de Defensa del Consumidor para evitar que éstos incluyan “cláusulas abusivas”. Son abusivas, por ejemplo, aquellas cláusulas que impongan limitaciones absolutas de responsabilidad.

Si tiene dudas sobre la respuesta dada por la compañía de seguros, haga las consultas pertinentes ante los siguientes organismos:

- Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio (puede consultar la dirección y número de teléfono en el siguiente link: <http://www.consumidor.gob.ar/contacto.html>) Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Nación (<http://www.consumidor.gob.ar/> o <http://www.consumoprotegido.gob.ar/>),
- Asociación de consumidores (<http://www.consumidor.gob.ar/wp-content/uploads/2009/03/REGASOC-1.pdf>).
- Superintendencia de Seguros de la Nación (<http://www.ssn.gov.ar>) o la Defensoría del Asegurado (<http://www.defensorasegurado.org.ar/>).

De esta forma podrá confirmar si la negativa a responder se funda o no en una cláusula abusiva o en una conducta injustificada de la aseguradora. Más información en Sección “Seguros”.

### **Producto de la inundación fueron suspendidos espectáculos y eventos masivos para los cuales ya tengo entradas, ¿qué puedo hacer?**

Usted tiene derecho a exigir que se le restituya el valor íntegro pagado por la entrada, incluyendo los cargos de servicios.

### **¿Qué ocurre con los pasajes de bus, tren u otros medios de transporte que se vieron suspendidos y/o cancelados con motivo de la inundación?**

Si la compra del pasaje fue efectuado por **medios electrónicos** debe tenerse en consideración que el Código Civil y Comercial de la Nación (artículo 1110) da derecho a los consumidores a retractarse dentro de los 10 días siguientes a la compra.

Para aquellos casos en que se haya adquirido el pasaje por otros medios, recomendamos acercarse a las oficinas del proveedor del servicio con el objeto de fijar una nueva fecha de partida, o solicitar el reembolso de los pasajes.

En caso de no tener una solución satisfactoria, presentar su caso ante los siguientes organismos:

- Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio (puede consultar la dirección y número de teléfono en el siguiente link: <http://www.consumidor.gob.ar/contacto.html>)
- Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Nación (<http://www.consumidor.gob.ar/> o <http://www.consumoprotegido.gob.ar/>), o
- Asociación de consumidores (<http://www.consumidor.gob.ar/wp-content/uploads/2009/03/REGASOC-1.pdf>).

### **Si considero que mis derechos han sido afectados, ¿ante quien puedo reclamar?**

Se puede reclamar ante la compañía que presta el servicio o comercializa el bien afectado. Es recomendable solicitar el número del reclamo y, si es posible, el nombre de la persona que la atendió.

También puede presentar reclamos ante los siguientes organismos, quienes actuarán como mediadores entre la compañía y la persona afectada.

- Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio (puede consultar la dirección y número de teléfono en el siguiente link: <http://www.consumidor.gob.ar/contacto.html>)
- Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Nación (<http://www.consumidor.gob.ar/> o <http://www.consumoprotegido.gob.ar/>), o
- Asociación de consumidores (<http://www.consumidor.gob.ar/wp-content/uploads/2009/03/REGASOC-1.pdf>).

También puede dirigirse a las autoridades que fiscalizan la prestación de ciertos servicios o mercados (Superintendencia de Seguros, el Ente Regulador de la Electricidad, Ente Regulador del Gas, la Comisión Nacional de Comunicaciones, etc.).

### **¿A través de qué medios puedo presentar el reclamo ante Defensa del Consumidor?**

Pueden presentarse los reclamos ante los órganos de defensa del consumidor del Municipio correspondiente a su domicilio, de la Provincia de Buenos Aires o de la Nación tanto personalmente en sus oficinas como en sus páginas web, en las siguientes direcciones:

## **Gobierno Nacional**

### Subsecretaría de Defensa del Consumidor

Av. Julio A. Roca 651 (1322) Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

<http://www.consumidor.gob.ar/> o <http://www.consumoprotegido.gob.ar/>

Centro de Atención Personalizada al Consumidor

Planta Baja – lunes a viernes 9: 30 hs a 17: 00 hs

Centro de Atención Telefónica al Consumidor – Teléfono

Línea Gratuita de Información al Consumidor 0800-666-1518

Lunes a viernes 9 a 18 hs.

Gratis desde todo el país

Mail para consultas: [consultas@consumidor.gov.ar](mailto:consultas@consumidor.gov.ar)

### Dirección de Defensa del Consumidor

4° piso sector 1 lunes a viernes de 9 a 17 hs.

### Tribunales Arbitrales de Consumo

Planta baja sector 8 lunes a viernes de 9 a 17: 00 hs.

Mail para consultas: [snac@mecon.gov.ar](mailto:snac@mecon.gov.ar)

## **Gobierno de la Provincia de Buenos Aires**

### Oficinas Municipales de Información al Consumidor

Fuente: <http://consumidor.gob.ar/contacto.html>

### **ADOLFO GONZÁLEZ CHÁVEZ**

Responsable: Matías Vilanova

TE: 02983-484444

Dirección: Mitre y Juan Elicagaray

Mail: [protec.ciudadana@gmail.com](mailto:protec.ciudadana@gmail.com)

Horario: 8 a 14

### **ALBERTI**

Responsable: Dra. Claudia San José

Versión actualizada al 12 de Abril de 2013

Comisión de Trabajo Pro Bono e Interés Público -  
Colegio de Abogados de la Ciudad de Buenos Aires  
Montevideo 640 (C1019ABN) – Ciudad de Buenos Aires  
[probono@colabogados.org.ar](mailto:probono@colabogados.org.ar) – [www.probono.org.ar](http://www.probono.org.ar)

TE: 02346-470454 int. 40  
Dirección: 9 de julio y Alem  
Mail: drasanjose@hotmail.com  
Horario: 8.30 a 14

#### **ALMIRANTE BROWN**

Responsable: Dra. Juana Dioguardi  
TE: 011 4214-0500 int. 220  
Dirección: Rosales 1312 1º Piso Adrogué  
Mail: defensaconsumidor@almirantebrown.gov.ar/defensaconsumidorbrown@gmail.com  
Horario: 8 a 14

#### **ARRECIFES (Bartolomé Mitre)**

Responsable: Dra. Nélica Buroni  
TE: 02478-452395  
FAX: 02478-451318  
Dirección: Rivadavia 173  
Mail: defensadelconsumidorarrecifes@hotmail.com  
Horario: 8 a 13

#### **AVELLANEDA**

Responsable: Dr. Gustavo De Gerónimi  
TE: 011 4222-9030 / 0800-777-4368  
FAX: 011 4222-9058 y 4203-5201  
Dirección: Av. Mitre 366 – 1er. Piso – 2do. Cuerpo  
Mail: defensaconsumidoravellaneda@gmail.com  
Horario: 8 a 14

#### **AYACUCHO**

Responsable: Dra. Silvia Raquel Guevara  
TE: 02296 459037  
Dirección: Alem 1078 3º piso  
Mail: omic@ayacucho.mun.gba.gov.ar  
Horario: 7 a 13

#### **AZUL**

Responsable: Dra. Albertina Duba / Dr. Emmanuel Barrionuevo  
TE: 02281-431710 / 19 int. 247 (int. 515 omic) 439515  
FAX: 02281-431756  
Dirección: Hipólito Yrigoyen 424 PB  
Mail: omic@azul.gba.gov.ar  
Horario: 8:30 a 12

#### **BAHÍA BLANCA**

Responsable: Leandro Aiello  
TE: 0291-4550383 / 0800-222-7024

FAX: 0291-5506900  
Dirección: Donado 242  
Mail: omic@bahia blanca.gov.ar  
Horario: 7:30 a 15

### **BALCARCE**

Responsable: Dr. José Cortés / Dra. Sandra Divó  
TE: 02266-420026  
FAX: 02266-430566  
Dirección: Calle 17 N° 671  
Mail: legales@balcarce.mun.gba.gov.ar  
Horario: 7 a 13

### **BARADERO**

Responsable: María Eugenia Artero (Ma. Alejandra)  
TE: 03329-485702 / 482900 int. 241  
FAX: 03329-480413  
Dirección: Aráoz 995 – Piso 1 – Of. 3 Correo Argentino  
Mail: defconsumidorb@yahoo.com.ar  
Horario: 7 a 13

### **BERAZATEGUI**

Responsable: Elizabeth Parrillo (Evelin Girado / Valeria)  
TE: 011 4256-1004  
Dirección: Mitre 696 Esquina 7 - 1° Piso  
Mail: omicberazategui\_2012@hotmail.com  
Horario: 8 a 13

### **BERISSO**

Responsable: María Pía Baccega  
TE: 011 4612010  
Dirección: Montevideo y 8 (Concejo Deliberante)  
Horario: 8 a 13.45  
Mail: omicberisso@gmail.com

### **BOLÍVAR**

Responsable: Dra. Mariela Ramírez  
TE: 02314-427204 int. 219  
FAX: 02314-427490  
Dirección: Belgrano 11  
Mail: defconsumidor@bolivar.gob.ar  
Horario: 7 a 14

### **BRAGADO**

Responsable: Roxana Giacone  
TE: 02342-427115

FAX: 02342-430101  
Dirección: Alsina 124  
Mail: consumidorbragado@gmail.com  
Horario: 8 a 13

#### **BRANDESEN**

Responsable: Dr. Jorge Linares  
TE: 02223-442318 int. 139  
Dirección: Mitre 484  
E-mail: defensaconsumidor@brandsen.gob.ar  
Horario: 8.30 a 13

#### **CAMPANA**

Responsable: Dr. Horacio Domínguez (Luis Figueroa)  
TE: 03489-407661/63/64/50  
FAX: 03489-407663  
Dirección: Colón 354  
Mail: omic@campana.gov.ar  
Horario: 8 a 15

#### **CAÑUELAS**

Responsable: Alejandra Villafañe  
TE: 02226-423906  
Dirección: San Martín 460 e/ Lara y Brandsen  
Horario: 8 a 14  
Mail: omccanuelas@yahoo.com.ar

#### **CAPITÁN SARMIENTO**

Responsable: Mariana Corada  
TE: 02478-481324  
Dirección: Moreno 229  
E-mail: produccioncapitansarmiento@yahoo.com.ar  
Horario: 7 a 13

#### **CARLOS CASARES**

Responsable: Miguel Ángel Sarobe y María Paula Diguilmi  
TE: 02395-451719  
FAX: 02395-451100 (indicar para OMIC)  
Dirección: Almirante Brown 139  
Mail: omiccasares@hotmail.com  
Horarios: 7 a 13.30

#### **CARMEN DE PATAGONES**

Responsable: Dr. Carlos Barbaro  
TE: 02920-469200 int. 21  
Dirección: Bynon 224 1° Piso  
Horario: 7 a 13

Mail: omicpatagones@gmail.com

### **CASTELLI**

Responsable: Dra. María Alicia Kurtz  
TE: 02245-480101 / 0082 int. 221  
Dirección: Av. 25 de Mayo 205  
Mail: omic.castelli@hotmail.com  
Horario: 7 a 13

### **CHACABUCO**

Responsable: Dr. Walter Arozamena  
TE: 02352-426696  
Fax: 02352-426696-431300/5  
Dirección: Alberdi 64  
Mail: omicchacabuco@hotmail.com  
Horario: 8 a 13

### **CHASCOMÚS**

Responsable: Dr. Sergio Alava  
TE: 02241-436365  
Dirección: Libres del Sur 272  
Mail: omic\_chascomus@yahoo.com.ar  
Horario: 9 a 13

### **CHIVILCOY**

Responsable: Mauricio Maggi  
TE: 02346-421890  
Fax: 02346 42-1890  
Dirección: Av. Suárez 69  
Mail: omicchivilcoy@hotmail.com  
Horario: 8 a 13

### **COLON**

Responsable: Pablo Pacífico  
TE: 02473-430404 al 408 int. 132  
Dirección: Calle 51 esquina 17  
Mail: omic.colon.bsas@hotmail.com  
Horario: 7 a 14

### **CORONEL PRINGLES**

Responsable: Rubén Rossi  
TE: 02922-462509  
FAX: 02932-462509  
Dirección: Rivadavia 825- Oficina 7  
Mail: omicpringles@gmail.com  
Horario: 8 a 13

### **CORONEL ROSALES**

Responsable: Alejandra Helling Escalante / Verónica Barrera

TE: 02932-430833

Dirección: Avellaneda y Luiggi

Mail: [consumidorespalta@yahoo.com.ar](mailto:consumidorespalta@yahoo.com.ar)

Horario: 8 a 13

### **CORONEL SUÁREZ**

Responsable: Dra. Beatriz María Larumbe

TE: 02926-429303

FAX: 02926-430255

Dirección: Av. Alsina 150

Mail: [omic@coronelsuarez.gba.gov.ar](mailto:omic@coronelsuarez.gba.gov.ar)

Horario: 8 a 14

### **DAIREAUX**

Responsable: María Eugenia Miguez

TE: 02316-453636

Dirección: Pellegrini 150

Mail: [omicdaireaux@dxred.com.ar](mailto:omicdaireaux@dxred.com.ar)

Horario: 9 a 13

### **DE LA COSTA**

Responsable: Martín Molina

TE: 02246-433085

FAX: 02246-433000

Dirección: Av. Costanera 8001 Mar del Tuyú

Mail: [omic@lacosta.gov.ar](mailto:omic@lacosta.gov.ar)

Horario: 9 a 14

### **ENSENADA**

Responsable: Dra. Andrea Giudice

TE: 0221-4601400 int. 279

Fax: 0221 460-1400

Dirección: La Merced 491 of. 106

Mail: [omicensenada@hotmail.com](mailto:omicensenada@hotmail.com)

Horario: 8:30 a 14:30

### **ESCOBAR**

Responsable: Dra. Valeria Garro

TE: 03484-430460

Dirección: Colectora Este 682

Mail: [omicescobar@hotmail.com](mailto:omicescobar@hotmail.com)

Horario: 7 a 14

**ESTEBAN ECHEVERRÍA**

Responsable: Dra. Liliana Clement  
TE: 011 4367-6200 int. 443 / 42900117  
FAX: 4290-1340 / 0117  
Dirección: Sofía T. de Santamarina 455 3° piso Contrafrente  
Mail: echeverriaomic@gmail.com  
Horario: 7:30 a 14

**EXALTACIÓN DE LA CRUZ**

Responsable: Claudio Jiménez (Marcela Noriega)  
TE: 02323-491702 / 581025 int. 11 y 12  
Dirección: Moreno 452  
Horario: 8 a 14

**EZEIZA**

Responsable: Dra. Sabrina Morreale  
TE: 011 48859000 int. 223 / 113  
Dirección: Avellaneda 51  
Horario: 8:30 a 14 (Lun, Mier. y Vier.)

**FLORENCIO VARELA**

Responsable: Lic. Luján Andrade  
TE: 011 4355-2519 / 0800-222-9807  
Dirección: Av. San Martín 3339  
Mail: defensaalconsumidor.lc@florenciovarela.gov.ar  
Horario: 8 a 16

**GENERAL ALVARADO**

Responsable: Federico Pablo Otamendi  
TE: 02291-423239  
Dirección: Avda. 23 N° 1056  
Mail: omic@mga.gov.ar  
Horario: 7 a 13

**GENERAL BELGRANO**

Responsable: Dra. María Juliana Capria  
TE: 02243-452101/3058/3059 int. 16  
FAX: 02243-453059  
Dirección: Juan E. de la Fuente 826  
Mail: omic@belgranomun.gov.ar  
Horario: 7 a 13

**GENERAL LAMADRID**

Responsable: Cintia Villa Abrile  
TE: 02286-471199/420093  
Dirección: San Martín 565

Mail: [mgl.omic@gmail.com](mailto:mgl.omic@gmail.com)

Horario: 7 a 13:30

### **GENERAL MADARIAGA**

Responsable: Dra. Ivana Claverie

TE: 02267-425511

Dirección: Hipólito Yrigoyen esq Belgrano

Mail: [informacionconsumidoresmadariaga@gmail.com](mailto:informacionconsumidoresmadariaga@gmail.com)

Horario: 7 a 13

### **GENERAL PINTO**

Responsable: Dra. Lucía Rodríguez

TE: 02356-421355

Dirección: Alsina 344

Mail: [defensadelconsumidorpinto@hotmail.com](mailto:defensadelconsumidorpinto@hotmail.com)

Horarios: 8 a 12

### **GENERAL PUEYRREDÓN**

Responsable: Pablo Di Scala

TE: 0223-4996682 / 4996690

FAX: 0223-4948456

Dirección: Belgrano 3467 PB e/España y Jujuy

Mail: [defensaconsumidor@mardelplata.gov.ar](mailto:defensaconsumidor@mardelplata.gov.ar)

Horario: 8:15 a 13:30. En vacaciones de 8:15 a 13:30 hs y sábados de 9 a 12 hs.

### **GENERAL RODRÍGUEZ**

Responsable: Maximiliano Aníbal Ampudia

TE: 0237-4841276 / 4829 int 164/165

FAX 0237-4841289

Dirección: Int. Garrahan 226 3° Piso

Mail: [defensaconsumidor@generalrodriguez.gov.ar](mailto:defensaconsumidor@generalrodriguez.gov.ar)

Horario: 8 a 14

### **GENERAL SAN MARTÍN**

Responsable: Dr. Adrián Ganino

TE: 0800-888-4621/011 4830 0808

Dirección: Carrillo 2163/67

Mail: [def.consumidorsanmartin@gmail.com](mailto:def.consumidorsanmartin@gmail.com)

Horario: 8 a 14

### **GENERAL VIAMONTE**

Responsable: Adrián Pérez

TE: 02358-442129/2201 int. 214

Dirección: Bartolomé Mitre y Belgrano

Mail: [despacho@viamonte.mun.gba.gov.ar](mailto:despacho@viamonte.mun.gba.gov.ar)

Horario: 7 a 13

### **GENERAL VILLEGAS**

Responsable: Prof. José Luis Castillo  
TE: 03388-423115  
Dirección: Pringles 351 1° Piso  
Mail: secretariadepromocionvillegas@yahoo.com.ar  
Horario: 7 a 13

### **HIPOLITO YRIGOYEN**

Responsable: Marilina Barraza  
TE: 02314-451096 / 1076  
Fax: 02314-451096  
Dirección: Italia 748 Casa de Campo  
Mail: omichenderson@hotmail.com  
Horario: 7 a 13

### **HUANGUELÉN**

Responsable: Dolores Pérez Stoll  
TE: 02933-432080  
FAX: 02933-432244  
Dirección: Calle 9 N° 460  
Mail: comunicaciones.huanguelen@speedy.com.ar  
Horario: 7 a 12.30

### **HURLINGHAM**

Responsable: María Elena Borawa  
TE: 011 4469-9969  
Dirección: Av. Pedro Díaz 1710  
Mail: defconsumidor@hurlingham.gov.ar  
Horario: 8 a 14

### **ITUZAINGÓ**

Responsable: Dra. Miriam Villagra-Dr. Leopoldo Díaz  
TE: 011 4458-4053 int. 108  
Dirección: Av. Ratti 10  
Mail: ddconsumidor@hotmail.com  
Horario: 8 a 15

### **JOSE C. PAZ**

Responsable: Dr. Juan Aníbal Lugones - Gabriela Alé  
TE: 02320-440511 int. 106  
Dirección: Hipólito Yrigoyen 2945 1° Piso  
Mail: omicjosecpaz@hotmail.com  
Horario: 8 a 14

### **JUNIN**

Responsable: Carolina Echeverría (Karina)  
TE: 0800-222-3045 / 02362-631600 / 13 int. 227  
FAX: 02362-443530 / 53 int. 227  
Dirección: Rivadavia 16  
Mail: consumidor@junin.gov.ar  
Horario: 7:30 a 12:30 (verano) 08.30 a 13.30 (invierno)

### **LA MATANZA**

Responsable: Patricia Logarzo. Jefe de Gestión Comercial Diego Gaczynska  
TE: 4441-6573 / 72  
Dirección: Perú 2460 1º Piso San Justo  
Mail: plogarzo@lamatanza.gov.ar / gkallweit@lamatanza.gov.ar  
Horario: 8.30 a 13.30

### **REGIÓN NOROESTE RAMOS MEJÍA**

Teléfono: 011-4469-1972 / 0840  
Dirección: Brown 25 Esq. Rivadavia

### **LA PLATA**

Responsable: Lic. Alicia Tórtora / Roberto Daoud  
TE: 0800-222-5939  
Dirección: 12 esquina 51 – Torre I – 4º Piso  
Mail: serviciospublicos@laplata.gov.ar  
Horario: 8 a 14

### **LANÚS**

Responsable: Hernán Lakota  
TE: 4229-2500 int. 4294  
FAX 4229-2658  
Dirección: Av. Hipólito Yrigoyen 3863 1º piso (Municipio)  
Mail: consumidores@lanus.gov.ar  
Horario: 7:30 a 13

### **LAPRIDA**

Responsable: Karina Pais  
Teléfono: 02285-421301/0 int. 13  
Fax: 02285-421301 int. 10  
Dirección: Av. San Martín 1160  
E-mail: mlomic@laprida.net  
Horario de atención: 10 a 12

### **LAS FLORES**

Responsable: Raúl Darío Coppola  
TE: 02244-442118 int. 212  
Dirección: Rivadavia y San Martín – Palacio Municipal  
Horario: 7 a 13:30

### **LEANDRO N. ALEM**

Responsable: Sofía Girón  
Teléfono: 02354-420067 int. 706  
Dirección: Rivadavia 240 – Palacio Municipal  
E-mail: omicpartidoalem@gmail.com  
Horario de atención: 8 a 13

### **LINCOLN**

Responsable: Raquel Olaberría  
TE: 02355-425801  
Dirección: Manuel García y Av. Alem  
Horario: 8 a 12

### **LOBERÍA**

Responsable: Dr. Sergio Llano  
Teléfono: 02261-442126 int 129  
Dirección: Av. San Martín 51  
Mail: omic@loberia.gov.ar  
Horario: Mar y Jue de 8 a 13

### **LOBOS**

Responsable: Jorge Ariel Ferreira  
TE: 02227-431450 / 55 int. 115  
FAX: 02227-431450/55 int. 129  
Dirección: Salgado 40  
Mail: asuntoslegaleslobos@yahoo.com.ar  
Horario: 8 a 13:30

### **LOMAS DE ZAMORA**

Responsable: Lic. Sandra Bartalini  
TE: 4239-9642  
Dirección: Portela 518  
Horario: 9 a 14

### **LUJÁN**

Responsable: Dr. Francisco José Pasini  
TE: 02323-441308  
Dirección: San Martín 550  
Mail: consumidor@lujan.gov.ar  
Horario: 7.15 a 13.15

### **MALVINAS ARGENTINAS**

Responsable: Dra. Valeria Romero  
TE: 011 4660-9000 int. 1397/8  
Dirección: Av. Presidente Perón 4276 1º Piso - Polvorines

Mail: consumidor@malvinasargentinas.gov.ar /  
Horario: 8 a 14

### **MARCOS PAZ**

Responsable: María Soledad González Callisto  
TE: 0220-4773135  
FAX: 0220-4771015  
Dirección: Libertad 2232  
Mail: consumidor@marcospaz.gov.ar  
Horario: 8 a 14

### **MERCEDES**

Responsable: Martín Boragno  
TE: 02324-421370 int. 139  
FAX: 02324-421370  
Dirección: calle 29 N° 591 PA  
Mail: omic@mercedes.gob.ar  
Horario: 8 a 14

### **MERLO**

Responsable: Dra. Marisol Barrera  
TE: 0220-4861605  
Dirección: Libertad 606 e/ Riobamba y Suipacha  
Mail: omicmerlo@yahoo.com.ar  
Horario: 8 a 14

### **MORENO**

Responsable: Dra. Luciana Gimena Pino. Sup Director Gral de Jurídicos Fraga Gastón  
TE: 0237-4620001  
Dirección: Bartolomé Mitre 59 esq. Dr. Ginés de la Quintana  
E-mail: dirdefensaconsumidor@moreno.gov.ar  
Horario: 8 a 14

### **MORÓN**

Responsable: Susana Liguori  
TE: 011 5279-3104 / 05  
Dirección: Mitre 957  
Mail: defensadelconsumidor@moron.gov.ar  
Horario: 8 a 14

### **NECOCHEA**

Responsable: Dra. Natalia Picciana  
TE: 02262-439255  
FAX: 02262-428518  
Dirección: Calle 56 N° 2969 1° Piso  
Mail: omicnecochea@necochea.gov.ar

Horario: 8 a 13

### **NUEVE DE JULIO**

Responsable: María Laura Calderaro

TE: 02317-428645

FAX: 02317-422347 int. 54

Dirección: Libertad N° 855 Local 9 Galería Italiana

Mail: omic9dejulio@yahoo.com.ar

Horario: 7 a 13

### **OLAVARRÍA**

Responsable: Dra. Ma. Elena Dappello

TE: 02284-418477/78

Dirección: Lavalle 2768

Mail: relacionesvecinales@olavarria.gov.ar

Horario: 7 a 13

### **PEHUAJÓ**

Responsable: Ernesto Angulo

TE: 02396-472537

FAX: 02396-470282

Dirección: Alsina 555 Palacio Municipal

Mail: omicpehuajo@yahoo.com.ar

Horario: 8 a 13

### **PERGAMINO**

Responsable: Luciano Alesso

TE: 02477-441243

Dirección: Luzuriaga 13

Mail: consumidorpergamino@yahoo.com.ar

Horario: 8 a 13

### **PILAR**

Responsable: Claudia

TE: 0230-4669200 int 9320

FAX: 02322-4669220

Dirección: Rivadavia 378 Of 4 y 5

Mail: consumidorpilar@hotmail.com

Horario: 7 a 14 (verano) 8 a 15

### **PINAMAR**

Responsable: Lic. Guillermo Elorriaga

TE: 02254-491623/24

FAX: 02254 49-1600/10

Dirección: Av. Shaw y Peserrey

Mail: consumidor@pinamar.gov.ar

Horario: 7 a 14

### **PUÁN**

Responsable: Daniel Stork (Adriana de Negri)  
TE: 02923-489676  
Fax: 02923-498001 int. 231  
Dirección: Victoriano de Ortúzar e Hipólito Yrigoyen  
Mail: omic.puan@gmail.com  
Horario: 7 a 14

### **QUILMES**

Responsable: Xoana Lezcano (Luis Soria Nobile)  
TE: 011 4224-5066  
Dirección: 12 de Octubre 1197 Esquina Vélez Sarsfield  
Mail: defensadelconsumidor@quilmes.gov.ar /  
defensadelconsumidorquilmes@hotmail.com  
Horario: 8 a 13.30

### **RAMALLO**

Responsable: Beatriz del Pópulo  
TE: 03407-422902 / 06 int. 239  
Dirección: San Martín y Belgrano  
Mail: defconsuramallo@yahoo.com.ar / consumidor@ramallo.gov.ar  
Horario: 9 a 13

### **RAUCH**

Responsable: Analía Payo  
TE: 02297-449028  
FAX: 02297-449001  
Mail: o.m.i.c.rauch@hotmail.com  
Dirección: Av. San Martín y Del Valle 40  
Horario: 6 a 13

### **RIVADAVIA**

Responsable: Javier Ulices Reynoso  
TE: 02337-452006 / 453151 int. 119  
Mail: omic@rivadavia.mun.gba.gov.ar  
Dirección: Marcos Cachau 50  
Horario: 8 a 13

### **ROJAS**

Responsable: Alberto Cueto  
TE: 02475-462002/07 int. 214  
FAX: 02475-466002/15  
Dirección: Mitre 428  
Mail: producción@rojas.gov.ar / omic@rojas.gov.ar

Horario: 7 a 13

### **ROQUE PÉREZ**

Responsable: Misael Abraham  
Teléfono: 02227-491051 int 23  
Dirección: Mitre 1310  
E-mail: jfaltasroqueperez@yahoo.com.ar  
Horario de atención: 07:30 a 13:00

### **SALADILLO**

Responsable: Martín Azpeitia (Jeremías)  
TE: 02344-454100  
Dirección: Casa de Campo, Paseo de los Inmigrantes 1° Piso  
Mail: omicsaladillo@gmail.com  
Horario: 7:30 a 13:30

### **SALTO**

Responsable: Aldo Saia (Director de Relaciones Institucionales-Director de Producción y Empleo)

Teléfono: 02474-422103 int 28  
Dirección: Buenos Aires 369  
Horario de atención: 9 a 12 (lunes, miércoles y viernes).

### **SAN ANTONIO DE ARECO**

Responsable: Mariano Pinedo  
TE: 02326 455446  
Dirección: Mitre 390 – Piso 1  
Mail: consumidor@areco.gob.ar  
Horario: 7 a 15 (verano) 8 a 16

### **SAN CAYETANO**

Responsable: Dr. Carlos Gustavo Dambrosio  
Teléfono: 02983-470481/83  
Dirección: Av. San Martín 439  
E-mail: omicmunicipalidadesancayetano@gmail.com  
Horario: 8 a 13

### **SAN FERNANDO**

Responsable: Alfredo Viviant  
TE: 011 4575-3266  
Dirección: Madero 1218 - PB  
Mail: omic@sanfernando.gov.ar  
Horario: 8 a 15

### **SAN ISIDRO**

Responsable: Dr. Raúl Mateos  
TE: 011 4575-4006  
Dirección: 25 de Mayo 520  
Mail: [defensadelconsumidor@sanisidro.gov.ar](mailto:defensadelconsumidor@sanisidro.gov.ar)  
Horario: 8 a 14 (Lunes, Miércoles y Viernes) y de 8 a 16.30 (martes y jueves)

### **SAN MIGUEL**

Responsable: Dra. Diana Ábalos  
TE: 4451-5817 int. 15  
FAX: 4451-5842  
Mail: [defensadelconsumidor.omicsm@yahoo.com.ar](mailto:defensadelconsumidor.omicsm@yahoo.com.ar)  
Dirección: Av. Balbín 1044 1° Piso  
Horario: 8 a 14

### **SAN NICOLÁS**

Responsable: Santiago Passaglia  
TE: 0336-4489175  
Dirección: Rivadavia 51 – Planta Alta  
Mail: [omicsannicolas@hotmail.com](mailto:omicsannicolas@hotmail.com)  
Horario: 7 a 13

### **SAN PEDRO**

Responsable: Dra. Sabrina Utreras Montes  
TE: 03329 424164 / 425439  
Dirección: Pellegrini 180  
Mail: [defensaconsumidor@hcdsanpedro.gov.ar](mailto:defensaconsumidor@hcdsanpedro.gov.ar)  
Horario: 8 a 15

### **SAN VICENTE**

Responsable: Dr. Diego Carlos Iparraguirre  
TE: 02225 481101 int. 126  
Fax: 02225 481101 int. 256  
Dirección: Av. Sarmiento 39 1° Piso  
Mail: [omic@msv.gov.ar](mailto:omic@msv.gov.ar)  
Horario: 8 a 13 (lunes a jueves)

### **SUIPACHA**

Responsable: Daniel Messia  
TE: 02324-480039 / 14 / 920 int. 133  
Dirección: Combate de San Lorenzo e/ San Martín y Santa Fé  
Mail: [produccion@coesanet.com.ar](mailto:produccion@coesanet.com.ar)  
Horario: 8:30 a 11:30

### **TANDIL**

Responsable: Marcela Vairo  
TE: 0800 333 0477

Dirección: Chacabuco 383 PB  
Mail: [consumidortandil@yahoo.com.ar](mailto:consumidortandil@yahoo.com.ar)  
Horario: 8 a 14

### **TAPALQUÉ**

Responsable: Dr. Tarcisio Liberati  
TE: 02283 20019 o 420017  
Dirección: San Martín 179  
Mail: [omicmunicipalidadtapalque@gmail.com](mailto:omicmunicipalidadtapalque@gmail.com)  
Horario: 11 a 13 Martes y Jueves

### **TIGRE**

Responsable: Dr. Mauricio Bianchi  
TE: 011 4512-9909  
Dirección: Las Heras 1679 Esquina Kennedy - El Talar  
Mail: [omic@tigre.gov.ar](mailto:omic@tigre.gov.ar)  
Horario: 9 a 14

### **TRENQUE LAUQUEN**

Responsable: Nicolás Roura Darricau  
TE: 02392-419395 al 98 int. 12 y 23  
FAX: 02392-410501 / 05  
Dirección: Villegas 555 y Oro (Centro Cívico)  
Mail: [consumidortl@gmail.com](mailto:consumidortl@gmail.com)  
Horario: 7 a 13

### **TRES ARROYOS**

Responsable: María Lucrecia Damiani  
TE: 02983-439223  
FAX: 02983-431648  
Dirección: Rivadavia N° 1 P.A.  
Mail: [omic@tresarroyos.gov.ar](mailto:omic@tresarroyos.gov.ar)  
Horario: 7 a 14

### **TRES LOMAS**

Responsable: Dra. Daniela Ferreti  
Teléfono: 02394-421010  
Dirección: 9 de julio n° 180  
E-mail: [concejo\\_deliberante@omicoop.com.ar](mailto:concejo_deliberante@omicoop.com.ar)  
Horario de atención: 7.30 a 13.30

### **TRES DE FEBRERO**

Responsable: Oscar Néstor Alarcón (Carlos)  
TE: 011 4716-2565  
FAX: 011 4759-2798  
Dirección: Juan Bautista Alberdi 4840 esquina Lisandro Merina (Edif. M. Argentinas)

Versión actualizada al 12 de Abril de 2013

Mail: con3febrero@yahoo.com.ar  
Horario: 7:30 a 13:30

### **VEINTICINCO DE MAYO**

Responsable: Dr. Ricardo Otaola  
TE: 02345-463682 int 262/266  
Dirección: Calle 27 entre 9 y 10  
Mail: oflegales@vm.mun.gba.gov.ar  
Horario: 8 a 14

### **VICENTE LÓPEZ**

Responsable: Pedro E. Cesani  
TE: 4513-6392 / 93 / 4513-6131  
Fax: 4513-6393 int. 103  
Dirección: Juan B. Justo 1379  
Mail: defensa.consumidor@vicentelopez.gov.ar  
Horario: 8.30 a 14

### **VILLA GESELL**

Responsable: Diego Villalba  
TE: 02255-477142  
Dirección: Paseo 107 N° 424  
Mail: omicvillagesell@hotmail.com  
Horario: 8 a 14

### **ZÁRATE**

Responsable: Anabel Cabrera  
TE: 03487-574010  
FAX. 03487-422943  
Dirección: Rómulo Noya 868 Local 33 Galería CADU  
Mail: defconsumidor@zarate.gov.ar  
Horario: 8 a 12

### **¿Qué facultades tienen los organismos de defensa del consumidor? ¿Pueden multar o castigar a los proveedores?**

Estos organismos del Estado actuarán como mediadores entre el consumidor afectado y la compañía, facilitando la comunicación de las solicitudes y respuestas entre ambos.

En caso que no exista un acuerdo entre las partes en el reclamo, continuarán con un sumario administrativo a fin de determinar la procedencia de las multas y sanciones indicadas en la Ley de Defensa del Consumidor.

### **¿Qué puedo hacer si no quedo conforme con la respuesta que la compañía me ha dado ante los organismos de defensa del consumidor?**

En caso que la respuesta dada por el proveedor no sea satisfactoria, no se alcance un acuerdo, y usted estime que hay elementos para presentar una demanda en sede judicial, puede hacerlo consultando a su abogado de confianza o recurriendo a los distintos servicios de patrocinio jurídico gratuito disponibles (<http://legales.com/tratados/p/patrocinio.html>).

### **¿Necesito un abogado para reclamar ante los organismos de defensa del consumidor?**

Los reclamos presentados ante estos organismos no requieren de abogado y son gratuitos.

### **¿Qué podemos hacer si los afectados somos un grupo numeroso de consumidores?**

La ley establece que en aquellos casos en los que existe una afectación masiva o general respecto de una situación en particular, es posible la presentación de una demanda colectiva en sede judicial. Para este tipo de demandas se requiere concurrir con abogado. Los efectos de la sentencia dictada en el marco de este juicio colectivo afectan a todos los consumidores que se encuentren en la misma situación y afectados por el mismo problema común.

También, pueden presentar demandas colectivas las asociaciones de consumidores y los organismos de defensa del consumidor.

### **¿Qué plazo tengo para presentar un reclamo o demanda?**

Las acciones para reclamar infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor expiran en el plazo de 3 años desde la fecha en que se cometió la infracción.

### **¿Existen otras entidades o autoridades ante las cuales puedo dirigirme para exigir mis derechos?**

Existen otras autoridades ante las cuales pueden presentarse reclamos o consultas, éstas son:

#### Comisión Nacional de Comunicaciones

<http://www.cnc.gov.ar/>

Perú N° 598 (C1068AAB) Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono 0800-333-3344, en el horario de 8.30 a 15.00

Apartado Especial 114 - 114 - CNC (1000) AMBA

#### Comisión Nacional de Regulación del Transporte

<http://www.cnrt.gob.ar/>

Teléfono: 0800-333-0300, en el horario de 8 a 20.

Al conmutador (011) 4819-3000.

Personalmente: En la sede central sita en la calle Maipú 88, C.A.B.A., de 9:30 hs. a 16:30 hs.

En las oficinas de Atención del Usuario CNRT ubicadas en la Estación Terminal de Ómnibus de Retiro (ETOR), Oficina 183/185 (Nivel Boleterías), de lunes a viernes de 09.00 a 17.00 horas.

En las Delegaciones Regionales correspondientes.

Por escrito: Apartado especial N°129 (C1000WAB) correo central.

Prensa Teléfono (011) 4819-3277

Administración Nacional de Aviación Civil

<http://www.anac.gov.ar>

Av. Paseo Colón 1452 CP: (C1063ADO)

Días y horario de mesa de entradas: Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 Hs

(+54 11) 5941 3000 / 7 - info@anac.gov.ar

Ente Regulador de la Electricidad

<http://www.enre.gov.ar/>

Teléfono 0800 333 3000

Ente Regulador del Gas

<http://www.enargas.gov.ar/>

Por escrito: Apartado especial N° 600 (C1000WAF) Correo central.

Teléfono 0800 333 4444

Personalmente: sede Central: Suipacha 636C1008AAN - Capital Federal

Ente Regulador de Aguas y Saneamiento<http://www.eras.gov.ar/>

Teléfonos (011) 4815 - 9229 / 9339

Personalmente: Callao 982 (C1023AAP)

Buenos Aires | Argentina

## **VIII. VICTIMAS DE LA INUNDACIÓN**

### **PRESUNCIÓN DE FALLECIMIENTO**

#### **¿Qué es la presunción de fallecimiento?**

La presunción de fallecimiento es un procedimiento judicial que declara la muerte presunta de una persona que ha desaparecido del lugar de su domicilio o residencia, sin que se tenga noticias de ella por un plazo determinado.

En el caso de personas que hubieran desaparecido en la última inundación, para iniciar dicho procedimiento habrá que esperar dos años, contados desde el día de la inundación.

#### **¿Para qué sirve la declaración de muerte presunta?**

La declaración de muerte presunta sirve para dar fin a ciertas situaciones de incertidumbre y permitir, por ejemplo, disolver la sociedad conyugal o hacer valer derechos hereditarios, entre otros.

Las consecuencias de la declaración de fallecimiento presunto son, en general, las que derivan de la muerte efectiva de las personas.

#### **¿Quiénes pueden pedir la declaración de fallecimiento presunto?**

La declaración de fallecimiento presunto puede ser solicitada por todos los que tuvieran algún derecho subordinado a la muerte de la persona de que se trate. Entre los interesados cabe mencionar: (i) el cónyuge del ausente, (ii) los herederos presuntos del ausente (entre los que estarán, generalmente y según el caso, los hijos o los padres), (iii) los beneficiarios de un seguro de vida sobre la vida del ausente; (iv) los acreedores de una prestación subordinada en su exigibilidad o existencia al plazo o condición de la muerte del desaparecido, (v) el socio de una sociedad de dos socios con el desaparecido, (vi) el nudo propietario cuando el desaparecido fuere titular del derecho de usufructo, uso o habitación, (vii) los acreedores de cualquier interesado patrimonialmente en la declaración del fallecimiento del desaparecido, cuando actúen en ejercicio de la acción subrogatoria.

#### **¿Quiénes no pueden pedir la declaración de fallecimiento presunto?**

No podrán pedir la declaración de fallecimiento presunto aquellas personas que no tengan algún derecho subordinado a la muerte de la persona desaparecida. Así es como no estarán habilitados para pedir la declaración de fallecimiento presunto, entre otros: (i) los acreedores del ausente, (ii) los parientes del desaparecido en grado no sucesible (primos hermanos y parientes más lejanos), (iii) los amigos del desaparecido.

#### **¿Ante quién se solicita la declaración de fallecimiento presunto?**

La declaración de fallecimiento presunto debe solicitarse ante el juez civil del último domicilio del ausente. El trámite requiere de un abogado.

### **¿Cuánto tiempo se debe esperar para pedir la declaración de fallecimiento presunto?**

En el caso de personas que hayan desaparecido durante la última inundación, se debe esperar dos años para pedir la declaración de fallecimiento presunto, desde la fecha de la inundación. Se trataría de un caso extraordinario, previsto en el artículo 86 inc a del Código Civil y Comercial de la Nación.

### **¿Cuál es el procedimiento a seguir para obtener la declaración de fallecimiento presunto en el caso de personas desaparecidas a raíz de la inundación?**

Para obtener la declaración de fallecimiento presunto es necesario iniciar el juicio correspondiente ante el Juez civil del último domicilio del ausente. En dicho proceso habrá que acreditar la falta de noticias sobre el desaparecido por el plazo de dos años contados desde la inundación, y la realización de diligencias tendientes a la averiguación de la existencia del ausente.

El Juez nombrará un defensor del ausente (y un curador a sus bienes en caso de ser necesario) y citará al desaparecido por edictos, una vez por mes durante 6 meses. Pasados los 6 meses, recibida la prueba y oído el defensor, si hubiere lugar a ello, el Juez declarará el fallecimiento presunto del ausente, fijará el día presuntivo del fallecimiento y dispondrá la inscripción de la sentencia en el Registro Civil. Es importante destacar que la sentencia no hace cosa juzgada.

### **¿Qué día fija el Juez como día presuntivo del fallecimiento?**

En el caso de personas que hubieren desaparecido a causa de la inundación, se fijará como día presuntivo del fallecimiento el día del término medio entre el principio y el fin de la inundación.

## **IX. ASPECTOS PENALES**

### **IX.A. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD**

**¿Qué puedo hacer si soy víctima de una sustracción de mis pertenencias, o si extraños, sin mi consentimiento, ingresan a mi casa o la ocupan en mi ausencia?**

Se puede hacer una denuncia penal. Es la autoridad quien determinará si se trata, por ejemplo, de un robo o un hurto, o de una usurpación.

**¿Dónde hacer la denuncia?**

Ante la Comisaría que corresponda según donde hayan sucedido los hechos, o directamente ante la Unidad Funcional de Instrucción (UFI) correspondiente al lugar del hecho, o ante la Fiscalía General para su posterior derivación (Teléfonos: (0221) 427-7500/412-1200/412-1222/427-4941). Estos trámites no requieren de un abogado.

**¿Quién puede interponer esta denuncia?**

Cualquier persona que tenga noticia de ellos. Puede ser un familiar, un amigo, o simplemente un vecino. Normalmente si la realiza el titular de los bienes el trámite se facilita.

**¿Y si se cometió en medio de un desastre público?**

Cuando ciertos delitos se dan en situaciones de desastre o conmoción pública (ej: inundaciones), la pena es más grave. Las autoridades deberían ser quienes denuncian estas cosas. De todos modos, se puede denunciar más tarde (los plazos para hacerlo son extensos –en el caso de hurto, 2 años por ejemplo–), aunque se recomienda hacerlo lo antes posible para facilitar la investigación.

**Si me quieren robar, ¿me puedo defender?**

Uno puede defenderse de un intento de robo. Pero, siempre y cuando se actúe en defensa propia. Es decir, para impedir o hacer cesar el ataque o agresión de un tercero, que no tiene derecho a hacer lo que esté haciendo. Esta defensa sólo puede ejercerse con medios en proporción a la situación, que resulten racionales y proporcionales al daño que se nos intenta infringir. La defensa tiene que ser para evitar el hecho, y no para castigarlo. La ley nos autoriza a actuar sólo para impedir el hecho, pero no para atacar al delincuente luego de que el hecho se cometió.

**Si veo a personas cometiendo actos de sustracción de cosas que no les pertenecen, ¿qué puedo hacer?**

Antes que nada, dar aviso inmediato a las autoridades policiales. Si resulta necesario detenerlo, como ciudadano, uno puede hacerlo siempre que la persona sea tomada en el mismo momento en que está delinquiendo, o inmediatamente después. Si lo hiciere, deberá entregarlo de inmediato a las autoridades policiales.

**IX.B. DERRUMBES O DAÑOS EN CONSTRUCCIONES**

**Si hay un derrumbe, y una persona sufre lesiones o la muerte ¿se puede iniciar una causa penal?**

Tras un derrumbe, de existir una lesión (o muerte), se puede iniciar una causa penal, que tendrá por objeto determinar si hubo negligencia por parte de los involucrados en la construcción. La denuncia penal será seguida contra personas físicas, y no contra empresas.

**Entonces, ¿contra quiénes se inicia la causa penal?**

En el ámbito penal, por las empresas van a responder personas físicas (empleados, directivos o ejecutivos de la empresa), siempre que éstas hayan tenido algún tipo de responsabilidad directa con el hecho. Es decir, siempre que haya existido algún tipo de impericia o negligencia de su parte, y que ésta se manifieste en el resultado delictivo.

**Entonces, ¿cuándo responderán los constructores o profesionales?**

Cuando en ellos se pueda identificar una responsabilidad personal, y siempre que el hecho se hubiese podido prever y evitar.

**¿Cuándo se considera que hubo responsabilidad personal de su parte?**

Siempre que con su obrar, incumpliendo algún reglamento específico, hubieren aumentado el riesgo de alguna actividad.

**Sobre los daños ocurridos en mi propiedad, ¿puedo perseguir la responsabilidad penal de esos profesionales?**

No. No existe responsabilidad penal por daños que se produzcan sin haber mediado imprudencia o negligencia.

**¿Qué debo hacer en caso que haya sufrido lesiones o la muerte de algún familiar?**

Puede hacer la denuncia penal ante las autoridades.

**¿Es posible exigir una indemnización de daños y perjuicios en un proceso penal?**

Sí, siempre y cuando se constituya como actor civil en el proceso penal. Esto se puede hacer en cualquier estado del proceso hasta la clausura de la instrucción. La indemnización se dirigirá contra quienes resulten penalmente responsables. Si se pretende reclamar a la empresa, debe recurrirse al fuero civil.

## **IX.C. PERSONAS DESAPARECIDAS**

### **¿Qué hacer si tengo un familiar o amigo desaparecido?**

Lo más práctico es dirigirse a la Comisaría más cercana y denunciarlo. Es muy importante dar la mayor cantidad de datos posibles. Hay que ser muy preciso acerca de la última vez que fue visto, y de ser posible averiguar quiénes fueron las últimas personas que pueden dar datos sobre él. También es importante dar todos sus datos personales (nombre completo, alias, descripción física, DNI, lugar de trabajo, etc.).

En general, la Policía les dirá que no se puede denunciar una desaparición si no han pasado 48 horas desde la última vez que fue visto. Es importante resaltar que esto es **FALSO**. La Comisaría tiene la obligación de tomar la denuncia y notificar a todas las dependencias correspondientes para que se inicie la búsqueda del desaparecido. Además, debe notificar al Fiscal o Juez que esté de turno; si no lo hace, también es importante pedir los datos de la Fiscalía o el Juzgado y dirigirse a allí personalmente.

También se puede llamar a COP (Centro de Orientación de Policía Federal – 4370-5920–) para dejar registrados los datos del desaparecido, y averiguar si se ha sabido algo de él.

Asimismo, en la provincia de Buenos Aires Ud. puede comunicarse con la Dirección de Registro de Personas Desaparecidas cuyos teléfonos son: (0221) 421-8972 / 421-9940 / 0800-333-5502.

La organización “Personas Perdidas” trabaja en este tema. Su teléfono es (011) 4795-7330, y su e-mail de contacto: [info@personasperdidas.org.ar](mailto:info@personasperdidas.org.ar). También se puede consultar su sitio web: <http://www.personasperdidas.org.ar/>

Si el desaparecido es un menor de edad, también se puede llamar a Missing Children (0-800-333-5500) y al Registro Provincial de Información de Personas Menores Extraviadas (0-800-333-3635).

## **X. SEGUROS**

***IMPORTANTE: Revise su póliza, ya que esta puede contener condiciones especiales que difieran de lo que se señala en el presente documento. Recuerde que debe comunicar al asegurador el acaecimiento de un siniestro dentro de los tres días de conocerlo. Para poder hacer efectivo el cobro de su seguro, es necesario que se encuentre al día en el pago de las primas del mismo.***

### **X.A. SEGUROS EN GENERAL**

**¿Qué debo hacer para solicitar información, hacer una consulta o presentar un reclamo sobre un seguro?**

Comuníquese con su productor de seguros o directamente con su compañía de seguros. Las compañías de seguro deben contar con un servicio de atención al asegurado, que puede ser consultado. Si tiene la póliza, revise cuidadosamente las condiciones de cobertura. Si no la tiene, solicítele una copia al productor de seguros o a su compañía de seguros.

**¿Qué debo hacer si no obtengo ayuda o respuesta por parte de la aseguradora?**

Puede comunicarse con el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de la Superintendencia de Seguros, donde podrá efectuar consultas o reclamos. Los canales de comunicación de la Superintendencia de Seguros son los siguientes:

Página web: [www.ssn.gov.ar](http://www.ssn.gov.ar)

Teléfono: 0800-666-8400 ó (011) 4338-4000 (int. 1012), de lunes a viernes de 8 a 21 y, en el mismo horario, en los fines de semanas habilitados por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Personalmente: Av. Julio A. Roca 721, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Correo electrónico: [CONSULTASYDENUNCIAS@SSN.GOB.AR](mailto:CONSULTASYDENUNCIAS@SSN.GOB.AR)

**¿Como puedo cobrar un seguro?**

Para obtener el pago del seguro se debe denunciar el siniestro a la compañía aseguradora, preferentemente por escrito. Puede hacerse personalmente, por correo o fax, en el horario normal de atención al público.

Es conveniente conservar una copia de su denuncia, por escrito con constancia de su recepción por la compañía de seguros, y obtener el número de siniestro que le asigne la compañía.

### **¿Cuál es el plazo para hacer una denuncia?**

El siniestro debe denunciarse dentro de los tres días de conocerlo, salvo que la póliza disponga un plazo mayor o que se acredite caso fortuito, fuerza mayor o imposibilidad de hecho sin culpa o negligencia.

La Superintendencia de Seguros de la Nación ha comunicado formalmente a las compañías aseguradoras que, atento a la gravedad y notoriedad de los hechos acontecidos, considera que las compañías de seguro deberán tener en cuenta las previsiones de la Ley de Seguros que flexibilizan la obligación de denunciar el siniestro en el plazo establecido en la póliza, ya sea por conocimiento del asegurador o por caso fortuito, fuerza mayor o imposibilidad de hecho sin culpa o negligencia (comunicación SSN 3518 del 3 de abril de 2013, circular SSN Reg 209).

De todas formas, se recomienda a las personas que tengan seguros comprometidos presentar las solicitudes correspondientes CUANTO ANTES LES SEA POSIBLE.

### **¿Qué es la liquidación?**

La liquidación es un procedimiento que tiene por objeto determinar si el siniestro ocurrió o no, si se encuentra cubierto por el seguro y, de estar cubierto, determinar la indemnización (monto) a pagar.

Puede ser realizada directamente por la compañía o mediante un liquidador de seguros, designado por la compañía. El asegurado puede hacerse representar, a su costo, en las diligencias para verificar el siniestro y liquidar el daño.

La compañía de seguros o su liquidador pueden requerir que el asegurado les suministre la información necesaria para verificar el siniestro o la extensión de los daños.

### **¿Cuál es el plazo para que la compañía de seguro se pronuncia acerca del derecho del asegurado?**

El asegurador debe pronunciarse acerca del derecho del asegurado dentro de los treinta días corridos de recibida la denuncia del siniestro o de recibida la información complementaria que pudiera haber requerido.

La omisión de pronunciarse dentro de ese plazo implica la aceptación tácita de la cobertura. El pago del seguro debe realizarse dentro de los quince días de fijado el monto de la indemnización o de la aceptación de la indemnización ofrecida, una vez vencido el plazo de treinta días para que el asegurador se pronuncie acerca del derecho del asegurado.

### **Si no estoy de acuerdo con la liquidación, ¿a quién y cómo puedo reclamar?**

Si el asegurado no está de acuerdo con la liquidación o el pronunciamiento de la aseguradora, puede reclamar su revisión directamente ante la compañía de seguros. En

caso de subsistir las diferencias, se podrá recurrir a un proceso de mediación o, en su caso, a un proceso judicial.

El plazo para reclamar judicialmente el cobro del seguro prescribe en un año, contado desde que la obligación del asegurador se torna exigible.

El asegurado también puede efectuar denuncias administrativas ante el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

### **¿Qué es el deducible?**

Deducible es la suma de dinero que la compañía de seguros no cubre (indemniza) en caso de ocurrir un siniestro. Por lo tanto, al contratar un seguro con deducible, el asegurado soportará una parte del daño, cubriendo el seguro solo el monto que supere dicho deducible pactado en la póliza de seguro.

Por ejemplo, si se tiene asegurado un bien por un valor de \$300.000 con un deducible de \$50.000, significa que si el bien sufre un daño menor a \$50.000, la compañía no deberá pagar nada. Si el daño es mayor a \$50.000, por ejemplo \$150.000, el seguro solo pagará \$100.000, que es la diferencia entre \$50.000 (deducible) y \$150.000 (daño total).

### **¿Es común que se incluyan deducibles en las pólizas de seguros?**

Generalmente se incluyen deducibles, por lo que se recomienda comparar el monto del deducible con el monto de los daños, ya que puede ser que los daños sean menores que el deducible y, en tal caso, no se puede cobrar el seguro.

### **¿Que son las exclusiones?**

Las exclusiones son aquellas situaciones en las que el seguro no va a operar y que aparecen señaladas en la póliza.

### **¿Qué sucede si estoy en mora en el pago de la prima del seguro?**

La falta de pago a tiempo de la prima produce la suspensión automática de la cobertura y su pago posterior, fuera de plazo, no cura esa suspensión durante el plazo en que la prima estuvo impaga.

Ahora bien, debe tenerse presente que la prima se debe desde la celebración del contrato pero sólo se es exigible cuando la compañía de seguros ha entregado la póliza al asegurado o un certificado o instrumento provisorio de cobertura. Consecuentemente, si la compañía de seguros ha omitido entregar la póliza al asegurado (o un certificado o instrumento provisorio de cobertura), la falta de pago de la prima no suspenderá la cobertura.

Por otra parte, aun en el supuesto de que la prima fuera exigible y estuviera impaga, si la compañía de seguros designa liquidador de seguros o solicita información complementaria,

podría interpretarse que ha renunciado a la posibilidad de rechazar el siniestro fundada en la falta de pago de la prima.

## **X.B. SEGUROS SOBRE VIVIENDAS**

### **¿Cómo puedo saber si mi vivienda esta asegurada contra inundación?**

Las coberturas de viviendas (incendio o combinado del hogar) pueden variar y por lo tanto es aconsejable comunicarse con su productor de seguros o con el servicio de atención al asegurado de cada compañía.

Usualmente, el riesgo de inundación figura entre las exclusiones de este tipo de pólizas, pero habrá que confirmarlo caso por caso.

### **¿Qué debo hacer si la propiedad fue adquirida mediante crédito hipotecario?**

Contáctese con el banco, ya que por lo general, el seguro de incendio asociado podría contar con cobertura de inundación.

### **¿Qué debo hacer si la propiedad se encuentra en un edificio sujeto a propiedad horizontal?**

Consulte a la administración del edificio. Asimismo, es posible que se tenga un seguro propio distinto al del edificio.

### **¿Qué debo hacer si he contratado un seguro de incendio que incluye como adicional inundación?**

Deberá cumplir con las cargas y condiciones exigidas por dicha cobertura, incluyendo la de denunciar oportunamente el siniestro y cumplir prontamente con los pedidos de información complementaria que resulten conducentes para verificar el siniestro y la extensión de los daños

### **¿Qué rubros son generalmente excluidos en estas pólizas?**

- **Como regla, la inundación.**
- Vicio propio
- Combustión espontánea
- Quemadura y chamuscado
- Falta de energía en sistemas y productores de frío
- Aeronaves, vehículos terrestres y/o sus partes y/o carga de propiedad del asegurado o en su custodia
- Terremoto, meteorito, maremoto, erupción volcánica, tornado, huracán, ciclón, inundación

- Corriente eléctrica que afecten la instalación, aún si se manifiesta como fuego o explosión, no obstante sí indemniza el daño mayor
- Falta de energía en otras máquinas o sistemas, salvo que sea consecuencia de un siniestro indemnizable
- Impacto de carga transportada, vehículos terrestres en maniobras de carga y descarga
- Desaparición o sustracción de bienes
- Daños a calzadas, aceras y todo bien adherido o que se encuentre en ellas
- Acción del fuego sobre artefactos, maquinarias, instalaciones, cuando éste sea parte de su sistema de funcionamiento
- Cesación de trabajo, trabajo a reglamento, a desgano, retraso, apresuramiento, interrupción o suspensión intencional o maliciosa
- Humo proveniente de incineradores, instalaciones industriales o por manipulación incorrecta de instalaciones de calefacción ambiente y cocina
- Daños a aeronaves, vehículos terrestres, maquinarias e implementos viales, máquinas agrícolas y similares
- Lucro cesante
- Guerra civil o internacional, rebelión, etc.
- Requisa, incautación, confiscación
- Manchas, ralladuras, leyendas, y carteles en paredes

### **¿Cuál es el monto que me paga el seguro?**

La póliza de seguros establece el monto asegurado, esto es, el monto máximo que la compañía de seguros puede llegar a pagar y la indemnización se calculará en función de los daños sufridos y las pautas fijadas en la póliza. Es conveniente asesorarse con el productor de seguros.

## **X.C. SEGURO DE DESGRAVAMEN**

### **El propietario de una propiedad ha muerto y había adquirido un crédito hipotecario con seguro de desgravamen ¿cómo puedo cobrar el seguro?**

Al fallecimiento del asegurado, el beneficiario deberá solicitar el pago del seguro a la compañía aseguradora, debiendo acompañar la documentación que ésta requiera de acuerdo a la modalidad contratada, y todo otro antecedente relativo a probar la coexistencia de las circunstancias necesarias para establecer la responsabilidad de la compañía aseguradora.

### **¿Cuál es el monto que me paga el seguro?**

La compañía aseguradora pagará al beneficiario del seguro el capital asegurado de acuerdo con los términos contractuales (saldo insoluto del crédito individualizado en la respectiva póliza), menos cualquier deducción de toda obligación a favor de la compañía.

#### **X.D. SEGUROS SOBRE VEHICULOS**

##### **¿Cómo puedo saber si mi póliza de seguro automotor cubre los daños sufridos?**

Si tiene la cobertura usualmente denominada “Todo Riesgo” su vehículo en principio se encontraría cubierto. Los códigos de las cláusulas que debe tener en su póliza son: CG-DA 3.1 / CG-DA 3.2.

Si tiene la cobertura denominada “Terceros Completos”, la compañía de seguros debería indemnizar el valor del vehículo si el daño sufrido configura una destrucción total. El código de la cláusula que debe tener la póliza es CG-DA 4.1 o CG-DA 4.2.

Si cuenta con la cláusula adicional llamada “inundación o desbordamiento”, la compañía aseguradora indemnizará los daños sufridos en su vehículo hasta el límite establecido en el frente de su póliza para esta cláusula. El código de esta cláusula es CG-DA 5.2.

##### **¿Qué debo hacer en caso de siniestro?**

Si se produce un siniestro que causa daños materiales al vehículo asegurado o a terceros, el asegurado debe denunciar el siniestro a la compañía de seguros. (Ver “SEGUROS EN GENERAL”.)

## **XI. SUBSIDIOS**

### **XI.A. SUBSIDIO “AYUDA PARA INUNDADOS” DE ANSES**

El Estado Nacional a través de la ANSES (Administración Nacional de Seguridad Social) ha establecido un sistema de medidas de protección social directa para los afectados por las inundaciones en la Provincia de Buenos Aires.

#### **¿Quiénes pueden solicitar la entrega de un subsidio y qué deben hacer?**

Todos aquellos que residan en las zonas afectadas y han sido damnificados por las últimas inundaciones en la Provincia de Buenos Aires pueden acceder a este subsidio. Para ello deberán verificar en la página <http://damnificados.anses.gob.ar> todos los municipios que recibirán la ayuda estatal y la información completa para acceder a la misma. Para realizar reclamos y efectuar consultas también se puede llamar al 130.

#### **¿Cómo son los subsidios que se entregarán?**

Jubilaciones y Pensiones SIPA, Veteranos y Pensiones no Contributivas	\$ 8.598,12	2 meses
Ingresos familiares hasta \$7500	\$ 1.674	3 meses
Ingresos familiares hasta \$12700	\$ 676	3 meses
Ingresos familiares hasta \$9800	\$ 1.124	3 meses
Ingresos familiares hasta \$30.000	\$ 344	3 meses
Asignación Universal por Hijo	\$ 1.674	3 meses
Asignación por Embarazo	\$ 1.674	3 meses
Prestación por Desempleo	\$ 800	3 meses
PROGRESAR	\$ 1.800	3 meses

- Los Jubilados y Pensionados del SIPA (Sistema Integral Previsional Argentino) que cobran el haber mensual mínimo, los titulares de Pensiones Honoríficas de Veteranos y de Pensiones No Contributivas recibirán 2 haberes mínimos adicionales de \$8598,12 en 2 cuotas consecutivas.

- Se duplicará el monto de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y la Asignación por Embarazo (AUE) por el término de 3 meses. Las familias afectadas recibirán \$1674.- por mes.
- En cuanto a las Asignaciones Familiares, éstas varían de acuerdo al nivel de ingresos del trabajador. Entonces, de acuerdo al cuadro arriba, en el caso de un ingreso familiar de hasta \$7500.- el valor de la asignación pasará de \$837 a \$1674.- por el término de tres meses.
- El monto de la Prestación por Desempleo se duplicará durante tres meses.
- En el caso de los Jóvenes estudiantes inscriptos en el Programa Progresar, se duplicará el monto de la prestación por estudiante y recibirán \$1800 mensuales durante tres meses.

### **¿Cómo debe iniciarse el trámite?**

Los solicitantes deberán concurrir a alguno de los puntos de atención directa de ANSES en sus respectivas localidades y completar un formulario que les entregará ANSES. En el formulario deberán consignar sus datos personales, la dirección de la vivienda que sufrió la inundación y el tipo de facilidad que están solicitando (suplemento adicional, crédito de la tarjeta Argenta o el crédito hipotecario de Procrear).

Posteriormente, un verificador realizará los controles y cotejos necesarios para hacer efectivo el pago. Se verificarán los datos del formulario con los sistemas del organismo ANSES para comprobar si el solicitante es titular de derecho de algunas de las prestaciones involucradas (ej. Jubilación, pensión, asignación familiar, etc.), si el domicilio registrado en ANSES es de las zonas afectadas, etc.

Al entregar el formulario, el solicitante recibirá un número de trámite y en 72 horas recibirá un llamado de ANSES que le informará cuando recibirá la visita de uno de estos inspectores habilitados que va a verificar el estado de la vivienda y el correspondiente beneficio solicitado. Para evaluar el grado del daño causado por la inundación, se va a tener en cuenta el grado de daño en el circuito eléctrico, la red de agua potable, las líneas telefónicas, los muebles, los pisos y los electrodomésticos entre otros daños.

### **¿Dónde inicio el trámite de los beneficios?**

#### **Puntos de atención en las zonas afectadas:**

Arrecifes: Oficina Arrecifes – España 811, esq. Saavedra (depende de UDAI Pergamino).

Avellaneda: UDAI Avellaneda – Levalle 355, Avellaneda.

Berisso: UDAI Berisso – Montevideo 110, Berisso

Bragado: Oficina Bragado – Rivadavia 840, Bragado.

Campana: UDAI Campana, Mitre 1265, Campana.

Carmen de Areco: Oficina Carmen de Areco – M. Moreno 541, Carmen de Areco.

Ensenada: UDAI Ensenada – La Merced 183, Ensenada.

Escobar: UDAI Escobar – Eugenia Tapida de Cruz 1139, Escobar.  
Florencio Varela: UDAI Florencio Varela – Av. San Martín N°76/78.  
La Matanza: UDAI Ramos Mejía – Av. Rivadavia 14752, e/ Laprida y Maipú, Ramos Mejía / Oficina Ramos Mejía – Avenida Rivadavia 13518, Ramos Mejía / Oficina Gonzalez Catán – Av. Juan Manuel de Rosas N° 17798, e/ Mariano Acosta y Sunchales – Ruta Provincial N° 3, km 33 (depende de UDAI San Justo)/ UDAI Virrey del Pino – J.M. de Rosas 20.538, Ruta 3 km. 35700 / Operativo ANSES en territorio – La Palangana.  
Lanús: UDAI Lanús – H. Yrigoyen 5060, Lanús, / Operativo ANSES en territorio- Caraza.  
Lomas de Zamora: UDAI Lomas de Zamora – H. Yrigoyen 7550.  
Luján: UDAI Luján, Almirante Brown N° 244, Luján.  
Marcos Paz: Oficina Marcos Paz, Rivadavia 1853.  
Mercedes: UDAI Mercedes- Calle 26 y 21 Mercedes.  
Moreno: UDAI Moreno – Boulevard Alcorta 2438, Moreno / Operativo ANSES en territorio – Marilo.  
Pilar: UDAI Pilar- Belgrano 538 Pilar.  
Quilmes: UDAI Quilmes –H. Yrigoyen 420, Quilmes  
Salto: Oficina Salto – 9 de julio N° 110 Salto.  
San Antonio de Areco: Oficina San Antonio de Areco – Moreno 112 (depende de UDAI Mercedes).  
San Fernando: UDAI San Fernando, Simón de Iriondo 1310, San Fernando.  
San Martín: Oficina José León Suarez, Juan Manuel de Rosas 2613/ Operativo ANSES en territorio – Barrio Independencia / Operativo ANSES en territorio – Lanzone / Operativo ANSES en territorio – Libertador – 9 de julio / Operativo ANSES en territorio – Barrio UTA – Costa Esperanza.  
San Miguel: UDAI San Miguel – Sarmiento 1957, San Miguel.  
Tigre: UDAI Tigre- H. Yrigoyen 576, General Pacheco.  
Tres de Febrero: UDAI Tres de Febrero – Juan B. Alberdi 4839, Tres de Febrero.

**Más información en el sitio web de ANSES o llamando al 130.**

## **SUBSIDIOS EN EL AMBITO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires tiene regulado un subsidio en dinero por inundaciones el cual fue creado por la ley 1575 en el año 2004 que establece un tope de 12 mil pesos por bienes inmuebles y hasta 5 mil pesos por bienes registrables (automotores, etc.).

### **¿Quiénes pueden solicitar la entrega de un subsidio?**

Todas aquellas personas afectadas por fenómenos meteorológicos extraordinarios que provoquen inundaciones y anegamientos en distintas zonas de la ciudad y que sufran en forma indistinta daños en (i) Bienes inmuebles, (ii) Bienes muebles registrables y/o (iii) Bienes muebles.

## ¿Dónde debe realizarse el trámite y que requisitos deben cumplirse?

El trámite se puede iniciar de manera online o se puede ir a cualquier **Centro de Gestión y Participación (“CGP”)** dentro de los **20 días hábiles** de ocurrido el siniestro con la documentación requerida, que detallamos a continuación. Debe completarse el formulario **“Solicitud de Subsidio ley 1575”** a modo de declaración jurada acreditando la titularidad de los bienes, que los mismos no adeudan impuestos y las razones por las cuales el bien en cuestión estaba en la zona de la inundación. Es importante señalar que si se toma este beneficio, ello implica de por sí la renuncia a cualquier otro tipo de acción o de reclamo contra el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires por las mismas razones.

No se recibirán solicitudes en la Mesa General de Entradas Salidas y Archivos de las oficinas del Gobierno de la Ciudad - Solo en los CGPs.

### ➤ **Sedes Comunes en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires:**

- CGPC 1 Dirección: Uruguay 740, Buenos Aires
- CGPC 2 Dirección: J. E. Uriburu 1022, Buenos Aires
- CGPC 3 Dirección: Junín 521, Buenos Aires
- CGPC 4 Dirección: Av. Centenera 2906, Buenos Aires
- CGPC 5 Dirección: Sarandí 1273, Buenos Aires
- CGPC 6 Dirección: Patricias Argentinas 277, Buenos Aires
- CGPC 7 Dirección: Avda. Rivadavia 7202, Buenos Aires
- CGPC 8 Dirección: Avda. Roca 5252, Buenos Aires
- CGPC 9 Dirección: Timoteo Gordillo 2212, Buenos Aires
- CGPC 10 Dirección: Bacaray 3968, Buenos Aires
- CGPC 11 Dirección: Av. Beiró 4629, Buenos Aires
- CGPC 12 Dirección: Miller 2751, Buenos Aires
- CGPC 13 Dirección: Av. Cabildo 3067, Buenos Aires
- CGPC 14 Dirección: Beruti 3325, Buenos Aires
- CGPC 15 Dirección: Avda. Córdoba 5690, Buenos Aires
- CGPC 14 Subsede Dirección: Concepción Arenal s/número y Ciudad de La Paz, Buenos Aires

### ➤ **Requisitos**

- (i) **Si el daño ocurrió en un inmueble:**
  - Original y fotocopia del DNI del solicitante
  - a.** Título Original de Propiedad y fotocopia
  - b.** Si el ocupante no es el titular del inmueble, deberá acreditar la ocupación legítima del mismo. (Contrato de Alquiler, Comodato, etc.)

Habilitación Municipal en caso de actividades que así la requieran o inicio del trámite.

- c.** Cualquier otra prueba documental que juzguen necesaria para acreditar los requisitos establecidos en la norma (por ej. fotografías, testigos, etc.)

**(ii) Si el daño se produjo en un bien mueble registrable, radicado en Capital Federal: (automotores, etc.)**

- Original y fotocopia del DNI del solicitante

**a.** Acreditar titularidad del dominio.

**b.** No se requiere libre deuda de patente ni de multas.

**c.** Cualquier otra prueba documental que juzguen necesaria para acreditar los requisitos establecidos en la norma ( por ej. fotografías, testigos, etc.)

**(iii) Si el daño se produjo en bienes muebles**

- Original y fotocopia del DNI del solicitante.

- Cualquier otra prueba documental que juzguen para acreditar los requisitos establecidos en la norma.

- En el caso de habitantes de Núcleos Habitacionales Transitorios, villas de emergencia, asentamientos de la ciudad, u ocupante, deberá acreditarse de manera fehaciente el domicilio habitual y permanente, quedando exceptuados de cualquier otro requisito.

En todos los casos, sólo se recibirán solicitudes que cuenten con la totalidad de la documentación requerida

## **Tiempos.**

### **1. Daños en inmuebles**

1.1. El solicitante debe reservar un turno a través del sitio web de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, [www.buenosaires.gob.ar](http://www.buenosaires.gob.ar), o al teléfono del centro de llamadas del Gobierno de la Ciudad “147”, o los que establezca la Autoridad de Aplicación, a fin de presentarse en la Sede Comunal que corresponda.

1.2. Completada -con carácter de declaración jurada- la solicitud de subsidio y entregada en debida forma toda la documentación requerida, se concierta fecha y rango horario para proceder a la verificación, por el equipo de verificadores de los daños ocurridos en el inmueble.

1.3. Realizada la verificación en el inmueble, el equipo de verificadores entrega el informe técnico al personal de la Comuna, que lo remite a la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana a fin de que –previo informe legal- emita resolución fundada otorgando o denegando el subsidio.

1.4. En caso de otorgarse el subsidio se informa al solicitante al correo electrónico indicado al momento de completar la solicitud de subsidio.

### **2. Daños en automotores**

2.1. El solicitante debe reservar un turno a través del sitio web de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, [www.buenosaires.gob.ar](http://www.buenosaires.gob.ar), o al teléfono del centro de llamadas del Gobierno de la Ciudad “147”, o los que establezca la Autoridad de Aplicación, a fin de presentarse en la Sede Comunal que corresponda.

2.2. Completada -con carácter de declaración jurada- la solicitud de subsidio y entregada en debida forma toda la documentación requerida, el solicitante debe concurrir a la Dirección General Mantenimiento de la Flota Automotor dependiente del Ministerio de Hacienda, a efectos de constatar los daños ocurridos en el vehículo, en el plazo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la entrega de la documentación en la Sede Comunal respectiva. De no hacerlo dentro de ese plazo, se desestima sin más su solicitud de subsidio.

2.3. Constatados los eventuales daños producidos, la Dirección General Mantenimiento de la Flota Automotor remite el informe técnico correspondiente a la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana a fin de que –previo informe legal- emita resolución fundada otorgando o denegando el subsidio.

2.4. En caso de otorgarse el subsidio se le informa al solicitante al correo electrónico indicado al momento de completar la solicitud de subsidio.

### **Retiro de cheque en caso de aprobación del subsidio**

Los cheques para los damnificados se retirarán en las sedes comunales (ex CGP).

### **¿Quién pueden realizar el trámite?**

La presentación de la documentación y los formularios puede realizarla cualquier persona en cualquiera de los CGP El formulario debe estar firmado por el titular del bien/bienes afectados (en original y duplicado). No obstante, la administración de la Ciudad de Buenos Aires exige que el solicitante no tenga deuda de ABL, Patentes of por Infracciones las que pueden cancelarse en el mismo CGP.

### **IMPORTANTE**

- Los formularios se descargan online en la página del Gobierno de la Ciudad. Pueden solicitarse copias también en la Defensoría del Pueblo quienes también asisten a los peticionantes para su llenado, en caso de dudas.
- Si en los CGP se negare la recepción de la presentación por no reunir toda la documentación exigida por la ley para tramitar el subsidio, los damnificados pueden consultar o acudir a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires -personalmente o a través del correo- (calle Venezuela 842, de lunes a viernes de 10 a 18, TEL 4338-4900, email [defensoria@defensoria.org.ar](mailto:defensoria@defensoria.org.ar) ) a fin de dejar constancia de los daños sufridos y reclamos, para que el GCBA pueda estudiar cada caso en particular y encontrar la forma más adecuada de encauzar el trámite.

- En el caso de que no hayan sido atendidos satisfactoriamente en el CGPC, se les haya negado injustificadamente la posibilidad de iniciar el trámite para obtener el subsidio, o la gestión de la solicitud se haya demorado excesivamente, también podrán presentarse ante la Defensoría del Pueblo para que la institución intervenga directamente ante las autoridades del GCBA en defensa de sus derechos.
- El Organismo Responsable del Subsidio por Inundaciones es la Subsecretaría de Emergencias del GCBA. Tel.: 147
- Para el GCBA, los subsidios no son incompatibles con los que entreguen otros organismos nacionales.

Créditos: ante fenómenos meteorológicos extraordinarios existe una línea de crédito específica a través del Banco Ciudad a tasa subsidiada para asistir a las personas físicas consorcios de edificios y locales comerciales damnificados. Los créditos estarán destinados a financiar total o parcialmente la reparación de viviendas o comercios afectados, el arreglo o compra de bienes muebles registrables que hayan quedado inutilizados y la reposición de mercancías perdidas o dañadas en comercios.

## **XI.B. OTRAS MEDIDAS**

### **XI.B.1. EXENCIÓN DEL ABL**

La exención de 6 meses de ABL es un beneficio adicional para aquellos a los que se les ha otorgado el Subsidio por Inundación de un inmueble, no es necesario realizar otro trámite para exceptuarse del pago. La exención es en forma automática una vez que se les otorga el subsidio.

### **XI.B.2. LÍNEAS DE CRÉDITOS:**

Tanto en el ámbito nacional, provincial como en el de la ciudad de Buenos Aires, se han abierto líneas de crédito para los afectados por las inundaciones, cuyas condiciones deberán ser verificadas ante las correspondientes entidades bancarias.

Ciudad de Buenos Aires: Ante inundaciones y anegamientos en distintas zonas de la Ciudad, existe una línea de crédito específica a través del Banco Ciudad a tres años de plazo con una tasa de interés de 13% destinada a asistir a personas físicas, consorcios de edificios y locales comerciales damnificados. Los créditos estarán destinados a financiar, total o parcialmente, las siguientes operatorias: (i) Reparación de viviendas o comercios afectados, (ii) Reparación o compra de bienes muebles registrables que hayan quedado inutilizados, y (iii) Reposición de mercancías perdidas o dañadas en comercios. Para los consorcios se entregarán hasta \$120.000, para los comercios hasta \$60.000 y para

los individuos \$40.000. Para mayor información se puede acceder a la página institucional del Banco

<http://www.bancociudad.com.ar/personas/damnificados>

Provincia de Buenos Aires: El Banco Provincia también lanzó una línea de créditos blandos para las personas afectadas por el fenómeno climático, con el objetivo de asistir a las familias en la reparación de los daños materiales. Se trata de préstamos de hasta 50 mil pesos, a 48 meses de plazo y con una tasa fija de 9,9 por ciento anual. Los interesados pueden obtener información sobre la nueva línea a través del 0810-2222-776 o en el siguiente link del banco. [http://www.bapro.com.ar/creditos\\_para\\_damnificados.asp](http://www.bapro.com.ar/creditos_para_damnificados.asp)

En tanto, respecto de los subsidios, se está trabajando para instrumentar un plan que, posiblemente, sea llevado a cabo desde el Ministerio de Desarrollo Social.

Por último desde el gobierno nacional se ha anunciando el lanzamiento de un paquete de diferentes medidas extraordinarias para los damnificados por el temporal en la Ciudad de Buenos Aires y La Plata, cuyos requisitos se irán dando a conocer en los próximos días.

## **XII. EXTRAVIO DE DOCUMENTOS**

### **XII.A. DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD**

#### **¿Qué debo hacer si extravié, se destruyó o se deterioró mi DNI como consecuencia de la inundación?**

Ante la pérdida, destrucción o deterioro de su DNI como consecuencia de la inundación, usted deberá concurrir, lo más pronto que le sea posible, a la delegación más cercana del Registro Provincial de las Personas y solicitar un nuevo ejemplar de su documento.

En caso de extravío de su DNI, previamente deberá realizar la denuncia correspondiente acercándose a la delegación más cercana del Registro Provincial de las Personas y completar un formulario en el que declarará el extravío. Obtendrá un comprobante oficial que es importante no sólo para presentar en el organismo correspondiente sino como comprobante en el caso de que su documentación sea utilizada por otra persona o adulterada.

#### **¿Dónde puedo realizar este trámite?**

En el siguiente link se encuentra el buscador de Delegaciones del Registro Provincial de las Personas, para que pueda encontrar la delegación más cercana a su domicilio, sus datos de contacto y los días y horarios de atención:

<http://www.gob.gba.gov.ar/portal/subsecretarias/gabinete/buscadordelegaciones.php>

También puede realizarse el trámite en los Centros de Documentación Rápida de la Provincia que se detallan en el siguiente link:

<http://www.gob.gba.gov.ar/portal/subsecretarias/gabinete/registro/cdr.php>

#### **¿Qué documentación debo presentar?**

Deberá presentar la siguiente documentación:

DNI deteriorado o destruido a reponer o la denuncia correspondiente en los casos de extravío.

Certificado de Domicilio, expedido por autoridad competente o comprobante que acredite el mismo (boleta de luz, gas, teléfono o resumen tarjeta de crédito a su nombre).

Tasa arancelaria para DNI de menor y/ o mayor de 16 años \$35.

Para mayor información ingresar a [www.gob.gba.gov.ar](http://www.gob.gba.gov.ar) ó llamar al 0800-999-6304.

## **XII.B. LICENCIA DE CONDUCIR**

**He extraviado o se ha destruido mi licencia de conducir a raíz de las inundaciones.  
¿Puedo conducir sin licencia?**

No, usted no puede conducir sin licencia de conducir. La ley no contempla excepciones.

**¿Qué debo hacer si extravié o se destruyó mi licencia de conducir?**

En caso de extravío o destrucción de la licencia de conducir, deberá dejar constancia de la pérdida o destrucción en el destacamento policial más próximo a su domicilio.

Una vez realizada la denuncia, se debe gestionar una nueva licencia (duplicado) y para ello debe iniciar el trámite de Renovación de Licencia de Conducir.

**¿Dónde puedo realizar este trámite?**

El trámite se realiza en la dirección de tránsito del municipio que figura en el domicilio del DNI.

En el siguiente link se encuentra el buscador de oficinas de tránsito de la Provincia de Buenos Aires, para que pueda encontrar la más cercana a su domicilio con sus datos de contacto:

<http://www.gob.gba.gov.ar/portal/subsecretarias/transporte/index.php>

**¿Qué documentación debo presentar?**

Para tramitar el duplicado de su licencia de conducir le van a exigir la presentación de la constancia de denuncia de extravío o destrucción, o la licencia anterior si la tiene, y su DNI.

Si la licencia anterior fue tramitada en otro municipio, deberá presentar, además, un certificado de legalidad del municipio de origen.