



Defensoría del Pueblo de la Nación

2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Resolución

Número:

Referencia: RESOLUCIÓN N° 00031/21 - ACTUACIÓN N° 411/20 - [REDACTED] - s/nconvenientes derivados del incumplimiento de la Cuota 0 de un viaje estudiantil” - EX-2021-00003806- -DPN-RNA#DPN

VISTO la Actuación N° 411/20, caratulada: “[REDACTED] sobre inconvenientes derivados del incumplimiento de la Cuota 0 de un viaje estudiantil” EX-2021-00003806- -DPN-RNA#DPN, y

CONSIDERANDO:

Que, se iniciaron estos actuados a raíz de la presentación por la Señora [REDACTED] en representación de su hijo [REDACTED] DNI [REDACTED] por la falta de resolución del reclamo presentado ante el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, vinculado con la cobertura del Fideicomiso Cuota 0 del viaje que había contratado con la empresa Wayla, la que en 2019 presentó su quiebra, según información pública.

Que, así las cosas, en febrero de 2020 se cursó un pedido de informes a la Coordinadora de Turismo Estudiantil de ese Ministerio, por medio de NOTA DP 1330/IV. A través de esa nota se solicitó información relativa a la cantidad de afectados por esa empresa y el detalle las diferentes alternativas que se les hubieren brindado para la realización de los viajes de sus hijos o el pago sustitutivo.

Que, no habiéndose recibido respuesta a la solicitud aludida supra y atento la la suspensión de los plazos administrativos dispuestos por diversas normas en el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, en enero de 2021 por Notas: NO-2021-000061-DPNSECGRAL#DPN (9 de enero de 2021); NO-2021-000271-DPN-SECGRAL#DPN (27 de enero de 2021); NO-2021-000741-DPN-SECGRAL#DPN (12 de febrero de 2021), NO-2021-0002492-DPNSECGRAL#DPN (13 de abril de 2021) se solicitó se brinde la información solicitada.

Que, el Ministerio de Turismo informó el 23 de febrero y el 30 de abril de 2021 por notas NO-2021-15729881-APNDNAV#SGP y NO-2021-37779138-APN-DNAV#SGP, que “a raíz de dicha denuncia, se generó el expediente Ex-2020- 31232110-APN-DDE#SGP, el cual fue analizado, trabajado y remitido a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, junto con toda la documentación aportada por la denunciante, a fin de dar continuidad al mismo...”.

Que, atento que se consideró insuficiente la respuesta, se cursaron nuevos pedidos de informes a través de las notas NO-2021-0004052-DPN-SECGRAL#DPN y NO-2021-00005169-DPN-SECGRAL#DPN, esta última con transcripción de los artículos 24 y 25 de la Ley N° 24.284, sin recibirse respuesta alguna.

Que, se desconocen los motivos por los cuales aún no se le efectuó la devolución de lo abonado por la señora Di Santo en concepto de contrato básico, toda vez que existe el Fideicomiso del Fondo de Turismo Estudiantil.

Que, conforme surge de la propia web del Ministerio de Turismo y Deportes, el “...Fideicomiso... asegura tu viaje en caso de que haya un incumplimiento del contrato por parte de la Agencia.”

Que, tal como se señaló, la empresa WAYLA incumplió con la prestación de los servicios contratados por miles de estudiantes.

Que, por otra parte, se destaca que la señora [REDACTED] informó a esta Institución que desde el Ministerio de Turismo no recibió nunca una respuesta a su reclamo, a pesar del tiempo transcurrido desde la interposición del mismo.

Que, para el desarrollo de las funciones asignadas a esta Institución, en el marco de la Ley 24.284 se cursan pedidos de informes a quienes deben dar respuesta y solución a los reclamos interpuestos por los afectados y se fija un determinado plazo para que envíen la información solicitada.

Que, una vez vencido el plazo originalmente concedido en cada pedido de informes, éste es reiterado estableciéndose uno nuevo.

Que, resulta innecesario aclarar que la falta de respuesta por parte de la administración ocasiona a la Defensoría serias dificultades para el desarrollo de sus funciones, lo que, a su vez, repercute negativamente en los afectados que acudieron a esta Institución, y que esperan una pronta respuesta a sus reclamos.

Que, en el caso particular la Sra. [REDACTED] el 22 de julio de 2021 nos envió un correo electrónico manifestando “... desde septiembre del 2019 que hago el reclamo y desde enero 2020, reclamo formal a través de defensoría de la Nación, ya ni valor tiene lo que tienen que devolverme, pero es un seguro obligatorio y no me lo devolvieron, por favor si me decís que puede hacer, porque ya es increíble el tiempo que paso. Gracias”.

Que el texto de ese correo electrónico lo envió en reiteradas oportunidades, hasta la fecha.

Que, de tal manera, la demora en la respuesta del Ministerio de Turismo y Deportes dificulta no solamente la labor de la Institución, sino que fundamentalmente genera perjuicios a la Sra. [REDACTED] y su hijo quienes, encuentran vulnerados sus derechos a la información y a obtener adecuada respuesta.

Que, si bien es cierto que conforme la Ley N° 24.284 se pueden remitir los antecedentes al Procurador General de la Nación en orden al delito de incumplimiento contemplado en el artículo 239 del Código Penal, no resulta menos cierto que tal hecho, en sí mismo, no resuelve de manera alguna el reclamo de la interesada.

Que, es precisamente por ello, que esta Institución intentó infructuosamente obtener respuesta por parte del Ministerio.

Que, el mandato que tiene la Defensoría como única Institución Nacional de Derechos Humanos con status A dentro del sistema de las Naciones Unidas y el art. 86 de la Constitución Nacional, es la defensa y protección de los derechos humanos.

Que, con las demoras en las que incurre el Ministerio no solamente no se protegen los derechos humanos reconocidos por el derecho convencional y demás derechos garantizados por nuestra Carta Magna, sino que además se encuentra ausente todo procedimiento eficaz para la solución al reclamo planteado por la interesada.

Que, por las razones supra señaladas, y a los fines de garantizar debidamente tales derechos, corresponde recomendar al Señor Ministro de Turismo y Deportes de la Nación que disponga las medidas que resulten necesarias a efectos de que en el plazo de CINCO (05) resuelva el reclamo presentado por la señora [REDACTED] en representación de su hijo menor de edad que tramita por expediente Ex-2020- 31232110-APN-DDE#SGP.

Que la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la Ley N° 24.284, modificada por la Ley N° 24.379, la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la

Defensoría del Pueblo, ratificada por su resolución 0001/2014 del 23 de abril de 2014, y la nota de fecha 25 de agosto de 2015 del Sr. Presidente de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,

EL SUBSECRETARIO GENERAL A/C
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Recordar al Ministro de Turismo y Deportes de la Nación los deberes legales y funcionales establecidos el Dec. PEN 7/19 que modifica la Ley 22.520 y el artículo 239 del Código Penal.

ARTÍCULO 2°: Recomendar al señor Ministro de Turismo y Deportes de la Nación que disponga las medidas que resulten necesarias a los fines de procurar que en el plazo de CINCO (05) días hábiles se resuelva el reclamo planteado por la Sra. [REDACTED], el cual tramita por expediente Ex-2020- 31232110-APN-DDE#SGP.

ARTICULO 3°: Regístrese y notifíquese en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284.

RESOLUCIÓN N° 00031/21.