

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 22 de Octubre de 2021.-

VISTO:

El trámite nº **12204/21**, iniciado por la señora **Luciana Brenda Pichon**, con D.N.I. nº **22.000.000**, quien denunció la baja injustificada al plan de salud al cual se encontraba afiliada, por parte de la empresa de medicina prepaga ACCORD SALUD.

Y CONSIDERANDO QUE:

A fs. 1/12, obra la denuncia y la documentación presentada por la señora **Pichon**, quien manifestó ante esta Defensoría del Pueblo padecer numerosos inconvenientes con la requerida prestadora, por cuanto procedió a rescindir de modo inconsulto y unilateral la prestación del servicio, en el mes de octubre de 2020, pese a encontrarse el mismo sin deuda alguna, tomando conocimiento de ello tiempo después, en el mes de marzo de 2021, cuando requirió los servicios para chequeos médicos.

Al respecto, la iniciante refirió lo siguiente: *"... Me comunico con accord y no me atienden, mando mails y nada hasta que vuelvo a llamar como si quisiera contratar el servicio y me atiende un promotor muy amable quien me cuenta que estoy dada de baja DESDE OCTUBRE 2020.- Comienzo a mandar mails a todos los contactos de accord sin suerte hasta que desde fiscalización de accord me llama Paola para decirme que no es su sector, pero me quiere dar una mano y que me va a contactar con el sector correspondiente porque deberían devolverme la plata o tomármela a cuenta de futuros meses cuando me vuelvan a dar de alta. Ese contacto nunca llega (...) Sigo reclamando por mail a accord y un día me escribe un promotor de accord por whatsapp para venderme un nuevo plan. Le digo que no quiero un nuevo plan, que quiero que me reincorporen como estaba y tengan en cuenta todos los meses que pagué sin que me brinden servicio, me dice que no puede ayudarme que hable con facturación. Por teléfono nunca me atienden y por mail no me responden.- Llegamos a Abril 2021 en esta situación. Voy a la filial de accord en caballito, me dicen que tengo razón, que no pueden haberme facturado y cobrado todos esos meses porque estoy dada de baja desde octubre 2020. Que me lo tienen que reintegrar o tomar en parte de pago y que seguramente me tengan que hacer todos los papeles de ingreso de nuevo, pero que*



ahí no me pueden ayudar, que vaya a la central (no hay turnos hasta fin de mayo).- Voy a la central sin turno diciendo que me mandaron de caballito. Me atienden en afiliaciones. La chica del box 3 me dice que no puede ser, que hay algo más. Da mil vueltas, va y viene y me dice 'te dimos de baja en marzo pero de forma retroactiva a octubre'???? No te podemos devolver el dinero ni tomar en parte de pago porque en esos meses 'si hubieras querido usar el servicio lo hubieras tenido' INCOMPROBABLE (...) Hago el reclamo en la web de la superintendencia (...) me dicen que no pueden ayudarme porque el papel que me dieron en accord no es una baja formal si no una impresión de su sistema donde dice que estoy dada de baja desde octubre y que me busque otra prepaga. Que en accord seguramente no me den una baja formal y que si me facturaron marzo aunque no tenía servicio me lo van a cobrar porque sino me van a mandar al veraz. QUE????? - Voy a accord filial caballito a pedir un papel de la baja me vuelven a imprimir el papel que ya tenía que dice que estoy dada de baja desde octubre y me recomiendan que vuelva a la central a facturación porque me tienen que devolver el dinero...".

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitieron oficios - con fechas 14 de junio y 5 de julio de 2021- a la empresa de medicina prepaga ACCORD SALUD, a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por los cuales se solicitó brindar el informe que el caso amerita (fs. 13/18).

En respuesta, la requerida empresa solicitó "... consultarle a la denunciante el objeto claro de su pretensión, siendo que más allá del relato extenso de los hechos no se desprende el mismo..." (fs. 19/20). Ello así, motivó el diligenciamiento de dos nuevos oficios -con fechas 8 y 29 de julio de 2021-, los cuales no fueron respondidos en los plazos previstos (fs. 21/28).

En este sentido, con fecha 17 de agosto de 2021, se remitió un correo electrónico a la empresa de medicina prepaga ACCORD SALUD, solicitando brindar información en el plazo de cinco (5) días hábiles; la que en contestación y mediante el sistema de respuesta automática indicó que: "... el sector de Afiliaciones, procederá a realizar la gestión correspondiente y le brindará respuesta en el plazo de 72hs..." (fs. 29/34). Sin embargo, al momento de la presente Resolución, la misma no brindó informe alguno a lo pretendido.



Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión de la reclamante, teniendo en cuenta que el conflicto suscitado se inscribe en el marco de una relación de consumo -especialmente tutelada por los arts. 42 y 46 de las Constituciones Nacional y la de esta Ciudad, respectivamente- corresponde encauzar la cuestión a través de los mecanismos legales previstos para la efectiva protección de los derechos de los/as usuarios/as de servicios de medicina prepaga. Sin perjuicio de lo cual, resulta pertinente que esta Defensoría del Pueblo -desde su misión institucional de defender, proteger y promover los derechos humanos y demás derechos y garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de esta Ciudad y las leyes- formule algunas consideraciones, toda vez que en el presente caso, además de los derechos que le asisten a la denunciante en su calidad de usuaria, se halla en juego el derecho humano a la salud integral.

Por un lado, es importante dejar sentado que en todos los casos donde se encuentre involucrada la atención de la salud de las personas (ya sea en el subsector público o en el subsector privado) no debe soslayarse el alcance que tiene el derecho a la salud en nuestro ordenamiento jurídico constitucional.

Recordemos que la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió a la salud como el estado de completo bienestar físico, mental y social que pueda alcanzar cada individuo y no sólo como la ausencia de afecciones y enfermedades. Desde tal concepción, el derecho internacional de los derechos humanos ha elaborado el concepto de derecho integral a la salud -ampliamente receptado en diversos instrumentos internacionales de derechos humanos^[1], bajo el entendimiento que se trata de un derecho básico y fundamental, indisolublemente ligado al derecho a la vida y a la integridad física. En efecto, el derecho a la vida -o más precisamente, el derecho a tener una buena calidad de vida- lleva implícito la necesidad de asegurar, entre otras cosas, una adecuada atención de la salud para el pleno desarrollo de una vida digna.

Ello tiene vital importancia en nuestro país, toda vez que buena parte de los instrumentos internacionales de derechos humanos que reconocen el derecho integral a la salud gozan de jerarquía constitucional, conforme lo dispone el inc. 22 del art. 75 de la Constitución



Nacional. Dicha jerarquía no se encuentra sólo destinada a servir de complemento a la parte dogmática de ley suprema, sino que, necesariamente implica condicionar el ejercicio de todos los poderes públicos al pleno respeto y garantía de estos instrumentos.

De modo tal que las leyes, decretos, reglamentos, resoluciones administrativas, actos administrativos de alcance individual y las sentencias judiciales, deben tener presente los criterios rectores que emanan de estas normas superiores, no sólo en cuanto no pueden entrar en contradicción con ellas sino también en cuanto a que deben adecuarse a lo que allí se prescribe. En este sentido, se ha señalado que: “... a los tratados internacionales -mucho más cuando, como es el caso del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, tienen jerarquía constitucional- hay que adjudicarles lo que se da en denominar ‘fuerza normativa’...”^[2]; es decir, normas jurídicas con aplicabilidad directa^[3].

Conforme a lo que dimana del marco constitucional y convencional de los derechos humanos, toda persona tiene derecho a aspirar al máximo umbral posible de bienestar físico, mental y social, y es el Estado quien está obligado a garantizar, mediante normas legales o administrativas, el acceso a prestaciones médico-asistenciales adecuadas para asegurar el pleno ejercicio de ese derecho. Por ende, la negativa injustificada o cualquier otra medida que de algún modo obstruya o restrinja el goce de ese derecho, es pasible de ser legítimamente impugnada.

Por otro lado, tampoco debe pasarse por alto que los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as son derechos fundamentales, en tanto han alcanzado expreso reconocimiento constitucional. En efecto, el art. 42 de nuestra Carta Magna establece que: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la **protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno...**”; a colación de lo cual, el mismo dispositivo constitucional, les impone a las autoridades públicas un expreso mandato para proveer a la **protección de esos derechos**. En el mismo sentido la Constitución porteña dispone en su art. 46, que: “La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo (...) **Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los**



consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna...” (lo resaltado es propio).

Tanto la doctrina especializada como la jurisprudencia han considerado invariablemente que el vínculo entablado entre los/as prestadores/as de un servicio de medicina prepaga y los/as afiliados/as y/o adherentes se traduce en una relación de consumo: “... *El contrato que regula una prestación de servicio de asistencia médica está comprendido en el ámbito de aplicación de la ley 24.240 de defensa del consumidor (Adla, LIII-D, 4125), pues se trata de una relación de consumo entre un prestador y un consumidor final o usuario que adquiere prestaciones a título oneroso y en beneficio propio y del grupo familiar...*”^[4].

Asimismo, la Ley Nacional n° 26.682^[5] -y modificatorias- (LMP) que estableció el Marco Regulatorio de Medicina Prepaga, constituye un régimen legal especial que, indudablemente, se integra al bloque de protección normativa que, con eje en la Constitución Nacional (arts. 42 y 75 -inc. 22-), lidera la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional n° 24.240^[6] y modificatorias-, en tanto en su art. 3° -sustituido por el art. 3° de la Ley Nacional n° 26.361^[7] y modificatorias-, expresa que: “... *Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica*” (lo resaltado es propio).

Consecuentemente, la LMP consagra como Autoridad de Aplicación al “... *Ministerio de Salud de la Nación. En lo que respecta a la relación de consumo y a la defensa de la competencia serán autoridades de aplicación las establecidas en las leyes 24.240 y 25.156 y sus modificatorias, según corresponda*” (art. 4°). De ahí, entonces, que las normas y principios establecidos en la LDC resultan aplicables a las relaciones de consumo que se



generan entre las entidades que prestan servicios de medicina prepaga y los/as usuarios/as de esos servicios, ya sea para complementar, interpretar o integrar las normas del régimen especial estatuido por la LMP, aunque siempre teniendo en miras el principio rector *in dubio pro consumidor*.

En suma, vale poner de manifiesto que las disposiciones de la LMP deben ser analizadas e interpretadas sin perder de vista el marco constitucional que ofrecen, por un lado, una tutela especial a los/as usuarios/as -como parte débil de la relación de consumo- y, por otro lado, la ineludible consideración de la salud como un derecho humano básico.

Conforme lo dicho y en cuanto al caso *sub examine*, la empresa de medicina prepaga ACCORD SALUD habría incumplido con lo dispuesto en el art. 4º de la LDC -sustituido por el art. 1º de la Ley Nacional nº 27.250^[8] y modificatorias-, toda vez que no habría brindado información que, de manera cierta, clara y detallada, precisara lo realmente ocurrido con la situación contractual de la señora [REDACTED], así como tampoco habría comunicado los motivos en la baja unilateral e inconsulta de la misma, que continuaba con los pagos respectivos pese a no contar con el servicio de salud.

A este respecto, viene al caso destacar que la usuaria peticionante tomó conocimiento de su falta de continuidad como afiliada, al concurrir a un centro de salud para practicarse estudios médicos, los cuales no pudo realizarse. Claro parecería la falta de información que, además, habría colocado a la señora Pelloli en una situación vergonzante, vejatoria e intimidatoria, en un posible incumplimiento a lo dispuesto en el art. 8º bis de la LDC -incorporado por el art. 6º de la Ley Nacional nº 26.361 y modificatorias-.

En este sentido, la doctrina tiene dicho que: *“... La referencia al trato equitativo y digno apunta también a impedir que en la relación de consumo se produzca aprovechamientos por parte de la parte más fuerte de la relación, los ofertantes, en perjuicio de la más débil, es decir los consumidores o usuarios. Las condiciones indignas, inequitativas, usurarias o que se aprovechen de la ignorancia o desconocimiento de aquéllos, podrán ser impugnadas con base en el art. 42 de la Constitución Nacional. De este modo, todas las circunstancias, los*



hechos o las situaciones en que se encuentre el consumidor antes, durante y después de formalizar un contrato de consumo, deben estar signadas por el respeto de parte del proveedor por los derechos del consumidor, debiendo tener en cuenta y considerar cabal y responsablemente (con cortesía y urbanidad) cuáles son los deseos del consumidor, las necesidades que pretende satisfacer, e informarlo y asesorarlo de buena fe en tal sentido, conforme a la oferta de bienes y servicios que disponga el oferente, entre otros aspectos a considerar... [\[9\]](#).

Consecuentemente, la jurisprudencia sostuvo que: “... *la mentada norma legal [en referencia al art. 8° bis de la LDC], se refiere a comportamientos vinculados a la relación de consumo, esto es, a las tratativas previas a la constitución del vínculo, a los comportamientos que la oferente desarrolla para crear la situación en la que realiza la prestación, y a las conductas postcontractuales; y como la exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones, resulta lógico que frente a su violación se originen no sólo la infracción de la ley 24.240, sino también la de otras normas previstas en leyes especiales: tal el caso del trato discriminatorio y lo regulado por la ley 23.592 (S.C.J.B.A., c. 109005 del 6/11/2012) (...) Es que la persona humana es inviolable, y en cualquier circunstancia tiene derecho al reconocimiento y respecto de su dignidad (art. 51 del CCC), refiriéndose el trato digno al derecho que tiene todo hombre de ser respetado como tal, es decir, como ser humano con todos los atributos de su humanidad, de ahí que el mal trato, la falta de colaboración de los dependientes de una empresa para con el consumidor o usuario, que en el caso particular resulta una persona discapacitada, configuran una violación a la obligación de trato digno, debiendo, en consecuencia, exigirse con mayor rigor el cumplimiento de los deberes a cargo del polo más fuerte en la relación de consumo. Destacan notables juristas que «El artículo 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión «trato equitativo y digno», se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. La dignidad es un principio elemental y de carácter supraestatal» (Ekmekdjian, Miguel Ángel «El valor de la dignidad y la teoría del Orden Jerárquico de los derechos Individuales». Coord. Germán Bidart Campos. Ediar Bs. As. 1999)...* [\[10\]](#).



Asimismo, es dable destacar que la Ley n° 2697^[11] (según texto consolidado por Ley n° 6347^[12]) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, establece en su art. 1º, la “... **obligación a las Compañías de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Servicios de Televisión por Cable y/o Internet que brindan servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de entregar un certificado de baja a los consumidores o usuarios que soliciten la rescisión del servicio**” (lo resaltado es propio).

Si bien para el caso en concreto, la señora Pelloli no solicitó la baja del servicio, sino que la misma fue unilateralmente decidida por la prestadora, sin informar siquiera los motivos que llevaron a ello, empero manteniendo para sí los pagos que durante meses y pese a no poseer el servicio, efectuó la usuaria peticionante, análogamente podría estimarse que la mentada obligación debería de aplicarse para los supuestos como el detallado, a los efectos de que los/as damnificados/as tomaran inmediato conocimiento e información respecto de su rescisión y poder, en caso de corresponder, reclamar lo acontecido.

También, ha de considerarse que, en el caso de marras, la empresa de medicina prepaga ACCORD SALUD no entregó certificado de baja alguno, pese a solicitarlo en reiteradas oportunidades la señora Pelloli, a los efectos de poder asentar su denuncia ante la Superintendencia de Servicios de Salud. Sólo otorgó un formulario, en el cual no se mencionan los motivos de la rescisión y lo que se lee es: “... Estado: Dado de Baja (...) Fecha de Baja: 01/102020...” (fs. 4).

En este sentido, es oportuno destacar que: “... ha referido la Corte Suprema en sus fallos que si bien la actividad que asumen las empresas de medicina prepaga pueden representar determinados rasgos mercantiles, en tanto ellas tienden a proteger las garantías constitucionales a la vida, salud, seguridad e integridad de las personas, también adquieren un compromiso social con sus usuarios; es decir, tienen a su cargo una trascendental función social que está por encima de toda cuestión comercial (CSJN, ‘Cambiaso Peres de Nealon Celia María Ana y otros c/ Centro de Educación Médica e Investigaciones Médicas s/amparo’, del 28.08.2007, Fallos: 330:3725), y adquieren también un compromiso que excede o trasciende el mero plano negocial, máxime en los casos en los

que 'la accionada ha reivindicado su naturaleza predominante de obra social' (Del dictamen de la Procuración General, al que remitió la Corte Suprema in re 'V.W.J. c/ Obra Social de Empleados de Comercio y Actividades Civiles', 02.12.2004, Fallos: 327:5373). La labor de OSDE encierra entonces un sentido social y humanitario, y ello le impone actuar con suma prudencia y conocimiento de las cosas. Debe ella extremar los cuidados para informar debidamente a sus co-contratantes respecto de los servicios que brinda, tanto al momento de ofrecerlos, como todo a lo largo de la relación una vez anudada, tanto en lo referido al contenido y alcance de las prestaciones a las que se compromete, como en lo atinente al precio de las mismas...^[13].

A su vez, habría también para el caso puntual, un incumplimiento a lo dispuesto en el art. 19 de la LDC, toda vez que el servicio no se habría prestado conforme lo ofrecido, publicitado o convenido. Ello así, por cuanto la señora Pelloli no pudo hacer uso del servicio de salud al cual se encontraba afiliada, ofreciendo la empresa en cuestión, luego de meses de reclamar, dos (2) opciones que considera inoportunas, como ser: "... pagás marzo (que ya pasó y no tuve servicio) y abril (ya pasaron 15 días y tampoco) y te damos de alta como si nada así no perdés la antigüedad o bien contratás un plan nuevo y empezás de cero..." (fs. 1/3).

Claro parecería que la conducta adoptada por la requerida empresa en el caso de marras, sería abusiva y arbitraria, en los términos del art. 37 de la LDC, cuando dispone que: "... **Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:** a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; **b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;** c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. **La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario**" (lo resaltado es propio).



Incluso, y toda vez que la requerida empresa recibió de la señora Pelloli los pagos efectuados durante el tiempo en que careció del servicio de salud, desde el mes de octubre de 2020 hasta el mes de febrero de 2021 inclusive, donde por cuenta propia en el mes de marzo de 2021 tomó conocimiento de la falta de cobertura, hace presumir la existencia de un beneficio patrimonial a su favor, en perjuicio de los intereses económicos de la usuaria peticionante, así como una transgresión a su libertad de elección, en una clara afectación a preceptos constitucionales.

De igual forma, y con especial atención a las disposiciones de la LMP su art. 9º, determina las modalidades en la extinción contractual; y el Decreto n° 66/2019^[14] -y modificatorios- establece que la resolución por parte de las entidades de medicina prepaga se efectivizará “... a) *Por falta de pago de TRES (3) cuotas íntegras y consecutivas: En este caso, será obligación de la entidad notificar de inmediato la constitución en mora intimando al usuario a regularizar el pago íntegro de las sumas adeudadas en un plazo de DIEZ (10) días hábiles y, vencido este último, resolver el vínculo contractual, con la finalidad de impedir el devengamiento de nuevos períodos de facturación. b) Por falsedad de la declaración jurada: Para que la entidad pueda resolver con justa causa el contrato celebrado, deberá poder acreditar que el usuario no obró de buena fe en los términos del artículo 961 del CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN. La falta de acreditación de la mala fe del usuario, determinará la ilegitimidad de la resolución...*” (art. 4º). Ello así, no habría ocurrido en el caso *sub examine*, toda vez que la señora Pelloli se encontraba al día con el pago del plan correspondiente, así como tampoco se habría comprobado falsedad alguna en su declaración jurada.

Finalmente, sería oportuno destacar que el art. 40 bis de la LDC -sustituido por el punto 3.3 del Anexo II de la Ley Nacional n° 26.994^[15] y modificatorias- dispone la figura de “daño directo” y establece que: “... **El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones**



para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos: a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta; b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas; c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente. Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales” (lo resaltado es propio).

Por último, ha de considerarse que atento surge del art. 52 bis de la LDC -incorporado por el art. 25 de la Ley Nacional nº 26.361 y modificatorias-, la usuaria-peticionante podrá solicitar ante el juez competente la figura de daño punitivo. A tal respecto, el mencionado artículo dispone que: “... **Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley**” (lo resaltado es propio).

Motivo por el cual, sin perjuicio del resultado que pudieran tener las recomendaciones de esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, le asiste a la aquí reclamante el derecho a iniciar la denuncia pertinente ante la Autoridad local de Aplicación, conforme el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos de el/la consumidor/a y de el/la usuario/a, previsto en la Ley nº 757^[16] (según texto consolidado por Ley nº 6347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A los fines de acceder al mismo, deberá ingresar a la página de Internet <https://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>, donde se habilitó un canal de denuncia digital frente a la situación actual de distanciamiento social, preventivo y obligatorio.



No obstante esto último, se hizo saber a la señora . . . , que se encuentra en funcionamiento el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), creado a partir de la sanción de la Ley Nacional n° 26.993^[17] -y modificatorias- que establece el **SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**. A efectos de acceder al COPREC, deberá ingresar su reclamo a través de la página de Internet <http://www.consumoprotegido.gob.ar>, donde se prevé la designación de un conciliador y la posterior fijación de fecha para la celebración de audiencia. Al respecto, viene al caso destacar que en virtud del aislamiento/distanciamiento social, preventivo y obligatorio establecido por el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) n° 297/2020^[18] -y modificatorios-, las audiencias serán celebradas a través de notificaciones electrónicas, conforme lo dispuesto por la Resolución n° 616/2020^[19] - de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación.

Por último, se comunicó a la reclamante que no podría asentar la misma denuncia en simultáneo ya que debía optar por una u otra opción; es decir, si decidía formular su reclamo ante las Sedes Comunales no podría acceder a la instancia en el COPREC y viceversa.

Como es de público conocimiento se viven días de total excepcionalidad a raíz de la declaración de la pandemia por el nuevo coronavirus (Covid-19).

Ninguna duda cabe del esfuerzo realizado por el Estado -en todos sus niveles- para proteger a sus ciudadanos/as. Al respecto, no resulta ocioso resaltar el importante rol que está cumpliendo este Órgano Constitucional dentro de dicho contexto.

Cabe decir también que, los problemas individuales y/o colectivos de los/as vecinos/as de esta Ciudad continúan de la misma forma que su derecho a requerir de las autoridades una solución a sus necesidades, más aún cuando la Administración local continúa trabajando



adaptada a las nuevas condiciones que exigen las circunstancias actuales y que las obligaciones impuestas por la Ley n° 3^[20] (según texto consolidado por Ley n° 6347) a esta Defensoría del Pueblo continúan en plena vigencia.

Por lo expuesto y sin desconocer el contexto de emergencia descripto, se solicita que el cumplimiento de lo requerido en la presente Resolución, se realice en el marco del desempeño estricto de todas las medidas y/o precauciones tendientes a garantizar la salud de los/as trabajadores/as de la empresa y organismo requerida/o.

POR TODO ELLO:

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E :

1) Recomendar a el/la Presidente de la empresa de medicina prepaga ACCORD SALUD, a través de notificación electrónica a los correos: nbelvedere@unionpersonal.com.ar, info@accordsalud.com.ar, fiscalizacion@unionpersonal.com.ar, noelia.carden@unionpersonal.com.ar y acriado@unionpersonal.com.ar, arbitrar los medios necesarios para que, previo contacto con la señora [REDACTED], se proceda a su inmediata reafiliación, brindándole la cobertura médico-asistencial correspondiente al plan de salud oportunamente contratado, respetando su antigüedad y reintegrando las sumas abonadas desde el mes de octubre de 2020 al mes de febrero de 2021, inclusive.



2) Poner la presente Resolución, con copia íntegra y fiel del trámite, en conocimiento del Superintendente de Servicios de Salud, doctor Daniel Alejandro López, a los efectos que estime corresponder.

3) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley nº 3 (según texto consolidado por Ley nº 6347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[21].

4) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 441

MRT/GG/COCA/CEDCCU

co/COCF/CEAL

xm/ea/SOADA

gv./MAER/COMESA

Notas

1. [^] *La Declaración Universal de Derechos Humanos, en su art. 25, establece que: "1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure (...) la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica...". El art. 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, estipula que: "1. Los Estados Partes en el presente Pacto **reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental...**". El Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales -Protocolo de San Salvador-, define el derecho a la salud en los siguientes términos: "1. **Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social.** 2. **Con el fin***



de hacer efectivo el derecho a la salud los Estados partes se comprometen a reconocer la salud como un bien público y particularmente a adoptar las siguientes medidas para garantizar este derecho: a. la atención primaria de la salud, entendiendo como tal la asistencia sanitaria esencial puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la comunidad; b. la extensión de los beneficios de los servicios de salud a todos los individuos sujetos a la jurisdicción del Estado; c. la total inmunización contra las principales enfermedades infecciosas; d. la prevención y el tratamiento de las enfermedades endémicas... (art. 10) - (lo resaltado es propio).

2. [^] Bidart Campos, G. "Constitución, Tratados y normas infraconstitucionales sobre derechos humanos en relación con la Convención sobre los Derechos del Niño", en *Derecho y los chicos*, María del Carmen Binchi (comp.), Espacio, Buenos Aires, 1995, p. 37.
3. [^] Darcy, N. y Grossman, A., "El derecho del consumidor y el derecho a la salud: un dialogo de fuentes", en *Papeles de Trabajo*, Año 2 Nro, 3 "Consumo, Salud y Derechos"- pág. 13 , 2006, Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.
4. [^] M. de M., M. del C., c. Medycin y/o Friaza S.A., CCiv. y Com., Rosario, Sala II, 1999/11 /09.
5. [^] Ley Nacional nº 26.682 "Marco Regulatorio de Medicina Prepaga", sancionada el día 4 de mayo de 2001, promulgada con fecha 16 de mayo de 2011 y publicada en el Boletín Oficial nº 32.151 del 17 de mayo de 2011.
6. [^] Ley Nacional nº 24.240 sancionada el día 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial nº 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.
7. [^] Ley Nacional nº 26.361, sancionada el día 12 de marzo de 2008, y publicada en el Boletín Oficial nº 31.378 del 7 de abril de 2008.
8. [^] Ley Nacional nº 27.250 sancionada el día 18 de mayo de 2016, promulgada de hecho con fecha 8 de junio de 2016, y publicada en el Boletín Oficial nº 33.399 del 14 de junio de 2016.
9. [^] Picasso, Vázquez Ferreira. "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada" TOMO I arts. 1 a 66. Ed. La Ley, pág. 126/127.
10. [^] Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Martín - Autos: "L. M. G. c/ INC S. A.- Supermercado Carrefour y otro s/ daños y perjuicios" - 17/09/2015.
11. [^] Ley nº 2697, sancionada el día 15 de mayo de 2008, promulgada con fecha 9 de junio de 2008, y publicada en el Boletín Oficial nº 2.953 del 18 de junio de 2008.
12. [^] Ley nº 6347, sancionada el día 12 de noviembre de 2020, promulgada con fecha 27 de noviembre de 2020, y publicada en el Boletín Oficial nº 6.009 del 1º de diciembre de 2020.
13. [^] BORGNA, PABLO SEBASTIÁN c/ OSDE ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DIRECTOS EMPRESARIOS s/SUMARÍSIMO, COM 6484/2020, JUZGADO COMERCIAL 18 - SECRETARIA Nº 35, 16/06/2021.
14. [^] Decreto nº 66/2019, publicado en el Boletín Oficial nº 34.040 de fecha 23 de enero de 2019.



15. [^](#) Ley Nacional n° 26.994 aprueba el "Código Civil y Comercial de la Nación", publicada en el Boletín Oficial n° 32.985 del 8 de octubre de 2014.
16. [^](#) Ley n° 757 sancionada el día 4 de abril de 2002, y publicada en el Boletín Oficial n° 1432 de fecha 2 de mayo de 2002.
17. [^](#) Ley Nacional n° 26.993, sancionada el día 17 de septiembre de 2014, promulgada con fecha 18 de septiembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial n° 32.972 del 19 de septiembre de 2014.
18. [^](#) Decreto de Necesidad y Urgencia n° 297/2020 publicada en el Boletín Oficial n° 34.334 de fecha 20 de marzo de 2020.
19. [^](#) Resolución n° 616/2020 SCI, publicada en el Boletín Oficial n° 34.529 de fecha 26 de noviembre de 2020.
20. [^](#) Ley n° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial n° 394 de fecha 27 de febrero de 1998.
21. [^](#) Ley n° 3, art. 36: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".

Visados

2021/10/07 09:28:59 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas Salidas y Archivo

2021/10/07 18:37:40 - ndarcy - Norberto Darcy - ND Ok

2021/10/19 18:59:36 - fbertolotti - Fernando Oscar BERTOLOTTI - Director Ejecutivo de Asuntos Legales