



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 21 de Marzo de 2022.-

VISTO:

El trámite n° **20730/21**, iniciado por el señor [REDACTED], quien denunció la falta de envío de las facturas en soporte físico a su domicilio, por parte de la Empresa de Medicina Prepaga Galeno Argentina S.A. (Galeno).

Y CONSIDERANDO QUE:

A fs. 1, obra la denuncia presentada por el señor [REDACTED], quien manifestó ante esta Defensoría del Pueblo la falta de envío de las facturas en soporte físico a su domicilio, del servicio de salud provisto por la Empresa de Medicina Prepaga Galeno, correspondiente al afiliado n° 017565740005.

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitió un oficio - con fecha 7 de octubre de 2021- a la referida Empresa, a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por el cual se solicitó brindar el informe que el caso amerita (fs. 2/4).

En respuesta, la requerida Empresa indicó lo siguiente: “... se pone en conocimiento de esta Defensoría que mi mandante en ningún momento ha dejado de responder a requerimiento o reclamo alguno. En este sentido es que, conforme surge de nuestro sistema, las facturas son enviadas al domicilio consignado por el socio, quien las abona en tiempo y forma. Sin perjuicio de ello, se ha solicitado a LA POSTAL, encargada de realizar la entrega de las mismas, a los fines de que nos remita un informe de la entrega de los últimos 3 (tres) meses...” (fs. 5/33).

De lo informado se corrió traslado al señor [REDACTED], mediante comunicación telefónica, quien manifestó su disconformidad, atento a que las facturas no eran remitidas en tiempo y forma. Incluso refirió no recibir la factura correspondiente al mes de octubre de 2021, y que



en el mes de septiembre de 2021, recibió tres (3) facturas juntas; situación que lo hace tener que contactarse telefónicamente todos los meses con la Empresa de Medicina Prepaga Galeno para saber cuánto debe abonar, no pudiendo conocer con antelación los conceptos que hacen a la misma (fs. 34).

Ello así, motivó el envío de nuevos oficios a la citada Empresa de Medicina Prepaga -en fechas 20 de octubre y 8 de noviembre de 2021- (fs. 35/40), los cuales no fueron respondidos en los plazos previstos; razón por la cual, se consultó telefónicamente con el usuario peticionante si la entrega impresa de las facturas a su domicilio había sido regularizada, oportunidad en la cual sostuvo que en el mes de noviembre de 2021 ello se había cumplido empero en el mes de diciembre de 2021, no. Finalmente, reiteró su deseo de recibir la facturación impresa y con antelación suficiente (fs. 41/42).

Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión del reclamante, corresponde dar por finalizadas las gestiones oficiosas realizadas por esta Defensoría del Pueblo y, en consecuencia, encauzar los conflictos a través de los mecanismos formales que la ley prevé para la protección de los/as usuarios/as y consumidores/as ante la Autoridad local de Aplicación, toda vez que se trata de un problema enmarcado en una relación de consumo. Sin perjuicio de lo cual, se estima pertinente hacer algunas consideraciones respecto del caso de marras.

Como es sabido, los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as son derechos fundamentales, toda vez que han sido expresamente reconocidos en la Constitución Nacional, cuyo art. 42 reza: *“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...**”*. Con idéntico sentido tuitivo la Constitución local prescribe: *“La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. **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, y sanciona los***



mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas...” (art. 46) (lo resaltado es propio).

Tanto la doctrina especializada como la jurisprudencia han considerado invariablemente que el vínculo entablado entre el/la prestador/a de un servicio de medicina prepaga y el/la afiliado/a y/o adherente 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...*”^[1].

Asimismo, la Ley Nacional n° 26.682^[2] -y modificatorias^[3]- (LMP) que creó 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^[4] y sus modificatorias- en tanto en su art. 3° -sustituido por el art. 3° de la Ley Nacional n° 26.361^[5] y modificatorias- 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*.

Dicho esto, y con especial atención al caso *sub examine*, la Empresa de Medicina Prepaga Galeno habría incurrido en infracción al deber de información, expresamente regulado en el art. 4º de la LDC -sustituido por el art. 1º de la Ley Nacional nº 27.250^[6] y modificatorias-, al no remitir oportunamente las facturas en formato papel al domicilio del señor Perrone, quien a los efectos de abonar las mismas, debe hacerlo por estimativos, desconociendo sus conceptos de modo cierto, claro y detallado.

Al respecto, el usuario peticionante también refirió recibir ocasionalmente, facturas relativas al servicio de varios meses en una única oportunidad, o sin un plazo de anticipación suficiente respecto de la fecha de vencimiento para su pago, lo que obsta a señalar que la información también debe ser suministrada en tiempo oportuno y con una anticipación razonable, es decir, con la suficiente antelación que le permita a el/la consumidor/a saber qué está pagando y cuándo debe hacerlo, o en su caso, formular las consultas, quejas o impugnaciones que estime pertinentes ante el/la prestador/a del servicio.

A mayor abundamiento, el señor [redacted] refirió tener que contactar telefónicamente a la Empresa de Medicina Prepaga Galeno al no recibir las facturas, para constatar el precio estimado de pago, empleando por ello un servicio telefónico pago y, por consiguiente, tornando onerosa la obligación de informar, incumpliendo lo establecido en el artículo precitado cuando refiere que “... *La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición*” (lo resaltado es propio).

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...**"^[7] (lo resaltado es propio).*

Incluso, una práctica habitual y constante como la descrita, podría afectar los intereses económicos y patrimoniales del afiliado iniciante, así como su libertad de elección, siendo ambos derechos de raigambre constitucional.

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 al 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 los/as consumidores/as y de los/as usuarios/as, previsto en la Ley n° 757^[8] (según texto consolidado por Ley n° 6.347^[9]) 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, bajo el dictado de la Disposición n° DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC^[10], mediante la cual se implementó el Sistema de Notificación Electrónica en Defensa del Consumidor (SNEDC).



No obstante esto último, se hizo saber al señor [redacted], 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^[11] -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/a conciliador/a 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^[12] -y modificatorios-, las audiencias serán celebradas a través de notificaciones electrónicas, conforme lo dispuesto por la Resolución n° 616/2020^[13] - de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación.

Por último, se comunicó al 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.

POR TODO ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E :

1) Recomendar a el/la Presidente/a de la Empresa de Medicina Prepaga Galeno Argentina S.A., a través de notificación electrónica a los correos: expedientesdiscapacidad@galenoargentina.com.ar, direccionjuridicacorporativa@galenoargentina.com.ar, galenoazul@galenoargentina.com.ar, recdeamparos@galenoargentina.com.ar, gabrielaromina.curra@galenoargentina.com.ar, arbitrar los medios necesarios para proceder de forma inmediata al envío de las facturas



relativas al servicio de salud, correspondientes al afiliado n° 017565740005 -señor Rafael Carmelo Perrone con DNI n° 4.195.055-, en soporte físico y al domicilio denunciado, preferentemente con un plazo de anticipación de al menos diez (10) días a la fecha de vencimiento.

2) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3^[14] (según texto consolidado Ley n° 6.347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[15].

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

Código 401

MRT/GG

COCA/CEDCCyU

co/COCF/CEAL

xm/ea/SOADA

MIm/MAER/COMESA

NOTAS

1. [^] *M. de M., M. del C., c. Medycin y/o Friaza S.A., CCiv. y Com., Rosario, Sala II, 1999/11/09.*
2. [^] *Ley Nacional n° 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 n° 32.151 del 17 de mayo de 2011.*
3. [^] *Decreto de Necesidad y Urgencia n° 1991/2011 "Medicina Prepaga", publicado en el Boletín Oficial n° 32.288 de fecha 1° de diciembre de 2011.*



4. [^](#) Ley Nacional n° 24.240 sancionada el día 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial n° 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.
5. [^](#) Ley Nacional n° 26.361, sancionada el día 12 de marzo de 2008, y publicada en el Boletín Oficial n° 31.378 del 7 de abril de 2008.
6. [^](#) Ley Nacional n° 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 n° 33.399 del 14 de junio de 2016.
7. [^](#) BORGNA, PABLO SEBASTIAN c/ OSDE ORGANIZACION DE SERVICIOS DIRECTOS EMPRESARIOS s/SUMARISIMO, COM 6484/2020, JUZGADO COMERCIAL 18 - SECRETARIA N° 35, 16/06/2021.
8. [^](#) 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.
9. [^](#) Ley n° 6.347, sancionada el día 12 de noviembre de 2020, promulgada con fecha 27 de noviembre de 2020, y publicada en el Boletín Oficial n° 6.009 del 1° de diciembre de 2020.
10. [^](#) Disposición n° DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC, sancionada el día 24 de agosto de 2020, y publicada en el Boletín Oficial n° 5.992 de fecha 5 de noviembre de 2020.
11. [^](#) 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.
12. [^](#) Decreto de Necesidad y Urgencia n° 297/2020 publicada en el Boletín Oficial n° 34.334 de fecha 20 de marzo de 2020.
13. [^](#) Resolución n° 616/2020 SCI, publicada en el Boletín Oficial n° 34.529 de fecha 26 de noviembre de 2020.
14. [^](#) 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.
15. [^](#) 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".



María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Visados

2022/02/02 15:19:12 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo

2022/02/15 15:25:30 - ndarcy - Norberto Darcy - ND Ok

2022/02/18 13:35:51 - fbertolotti - Fernando Oscar BERTOLOTTI - Director Ejecutivo de Asuntos Legales



María Rosa Muñoz
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Resolucion Nro: 288/22

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑOS