

Defensa Del Consumidor Multa Obra Social Aumento De Cuota En Razon De La Edad Deber De Informacion

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Multa. Obra social. Aumento de cuota en razón de la edad. Deber de información

Se confirma la multa impuesta por la Dirección de Defensa del Consumidor a la Obra Social de la Unión del Personal Civil de la Nación, por haber aumentado la cuota de un afiliado como consecuencia de haber cumplido sesenta y cinco (65) años de edad, en tanto ello haya importado el incumplimiento del deber de información al afiliado por no habersele hecho conocer oportunamente las posibilidades de aumento, los parámetros y criterios para hacerlo y el aviso de su efectiva concreción.

Ciudad de Buenos Aires, 9 de marzo de 2015. Y VISTOS: Estos autos, para resolver el recurso directo interpuesto por la Obra Social de la Unión del Personal Civil de la Nación (fs. 44/47 vta.) contra la disposición DI/3310/DGDYPC/2008 y; CONSIDERANDO: I. Mediante la disposición DI/3310/DGDYPC/2008 se impuso a la Obra Social de la Unión del Personal Civil de la Nación (de aquí en adelante Obra Social) una multa de ? pesos (\$?) por infracción al artículo 4 de la ley 24240. Asimismo se ordenó la publicación de la resolución en el diario Clarín, de conformidad con lo previsto por el artículo 18 del Anexo I de la ley 757. II. El 28 de octubre de 2005 el Sr. Héctor Bianchini denunció ante la Dirección de Defensa del Consumidor a la Obra Social por aumentar su cuota como consecuencia de haber cumplido sesenta y cinco (65) años de edad. Finalizado el procedimiento, la Dirección, mediante la disposición DI/3310/DGDYPC/2008, sancionó a la recurrente por infracción al artículo 4 de la ley 24240. Señaló que la Obra Social no aportó el contrato suscripto por las partes ni documentación que acredite la posibilidad de aumentar la cuota, ni los criterios y parámetros para modificarla. Asimismo destacó que tampoco demostró la notificación de dicha circunstancia al usuario con la antelación suficiente. En función de ello, consideró que no se informó debidamente la variación del precio del servicio. Finalmente, a fin de graduar la multa, consideró el carácter de reincidente de la denunciada y el derecho a la salud involucrado. III. La Obra Social interpuso recurso de apelación ante esta Cámara (fs. 44/47). Sostuvo que al momento de celebrar el contrato de afiliación, la ley 24240 no se encontraba vigente y que, en consecuencia, tampoco el deber de informar. Señaló que el usuario fue informado al afiliarse, momento en el que se presta conformidad con el reglamento de la obra social que prevé el aumento de la cuota, a través de la revista mensual y mediante el servicio de atención telefónica las 24 horas y agencias y delegaciones distribuidas en todo el país. Asimismo citó la resolución 490 INOS para sostener la facultad para modificar el monto de la cuota y, añadió que el aumento está motivado en razones económicas. Por último, señaló que la documentación que acreditaría haber informado al denunciante sobre el aumento en cuestión no pudo ser localizada. IV. El GCBA contestó el traslado a fs. 74/79. Allí insistió en que no se aportaron pruebas que demuestren el cumplimiento del deber de informar al usuario el aumento realizado. V. La Constitución Nacional reconoce el derecho del consumidor ?a una información adecuada y veraz? (art. 42), en tanto la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires (art. 46) alude a una ?información transparente, adecuada, veraz y oportuna?. Por su parte, en su artículo 4º, la Ley de Defensa del Consumidor establece que ?[q]uienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos?. Se ha dicho que esta última norma procura ?facilitar la transparencia con que el consumidor o usuario debe prestar su consentimiento, ayudándolo a formar su criterio clara y reflexivamente. Se requiere además que el consumidor o el usuario posea toda la información necesaria, en razón de que ese deber, relacionado con la buena fe se proyecta también, en un momento ulterior, en la etapa de ejecución del contrato? (López Cabana, Roberto, ?Deber de información al usuario?, en Actualidad en Derecho Público, Ad-Hoc, 12:89). De modo concomitante, cabe acotar que ?...el deber de información no se agota con la suscripción del contrato sino que ?comprende (...) las tres etapas del iter negocial: a) en primer lugar, contempla el aspecto precontractual, al incluir la obligación de suministrar los datos que permitan al consumidor celebrar reflexivamente el contrato (protección del consentimiento); b) en segundo término, abarca toda la información necesaria en la etapa posterior a su celebración, tanto en el momento de la entrega de la cosa como durante la prestación del servicio, si ocurren en tiempos distintos; c) por último, incluye toda la información que resulte indispensable después de entregada la cosa, para un disfrute adecuado de ésta ...' (Juan M. Farina, Defensa del consumidor y del usuario, Editorial Astrea, Buenos Aires, 1995, p.106 y Sala II de esta Cámara, en autos ?Citibank N.A. contra G.C.B.A. sobre otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones?, expte. RDC 485/0, sentencia del 04/05/04, entre muchos otros). En definitiva, esta auténtica ?red de protección? busca ubicar a su beneficiario en una mejor posición para conocer, evaluar y elegir tanto los bienes y servicios disponibles en el mercado como las condiciones de contratación que se le ofrecen y las consecuencias jurídicas que se seguirán de aceptar aquéllas. VI. A la luz de las pruebas producidas en

autos y de los criterios expuestos en el considerando anterior, cabe adelantar que se verifica un supuesto de incumplimiento del artículo 4 de la ley 24240. VII. En el caso se trata de determinar si se ha cumplido con el deber de informar la posibilidad de aumento de la cuota, los parámetros, y del aviso de su efectiva concreción. En este sentido, queda fuera del debate de este proceso la facultad de la obra social de modificar los montos de sus cuotas. VIII. Ahora bien, de la prueba aportada a la causa no se desprende que dicha información haya sido proporcionada al usuario. En efecto, no existe constancia alguna del conocimiento del denunciante del reglamento aplicable ni del eventual contrato suscripto. En este punto, se advierte que, la recurrente alega que no tenía el deber de informar por no estar vigente la ley 24240 al momento de contratar, a la vez que afirma que el denunciante prestó conformidad con el reglamento, cuerpo normativo que no acompaña a la causa. Tampoco surge que se haya proporcionado, con posterioridad a la afiliación, información sobre la posibilidad de aumentar la cuota, los criterios para hacerlo y los usuarios eventualmente afectados. Por otra parte, no existe constancia de la notificación al consumidor acerca del momento a partir del cual se le aplicaría el incremento en cuestión, ni a qué circunstancias respondería en el caso concreto. Al respecto, corresponde señalar, a la luz de las consideraciones realizadas en el punto anterior, que la sanción no fue impuesta por la omisión al momento de contratar, sino por el incumplimiento de informar durante el transcurso de la relación contractual. Así, dado que el recurso omite considerar los argumentos fundamentales de la resolución que impugna, corresponde confirmar la sanción impuesta. Disidencia de Gabriela Seijas: En octubre de 2005, Héctor Bianchini, en su calidad de adherente, denunció a la Obra Social del Personal Civil de la Nación debido al aumento de cuota dispuesto, al que consideró discriminatorio atento a la jurisprudencia que invocó. Celebradas dos audiencias, no se arribó a conciliación alguna. Pese al contenido de la denuncia, la imputación se fundó en una posible falta al deber de información. Ahora bien no hay mención alguna en el expediente de la que pueda extraerse que el señor Bianchini careciera de información. Por otro lado la ilegalidad del aumento fundada en la discriminación denunciada no fue examinada por la autoridad administrativa. Si bien no dudo de la importancia del deber de información en las relaciones de consumo, considero fundamental resaltar que la resolución atacada no contiene mención alguna a los hechos denunciados ni tampoco explica qué llevó a la Dirección a imputar a la empresa por hechos que no han sido siquiera mencionados por el único posible afectado. Para que el administrado pueda ejercer su derecho de defensa en forma adecuada es necesario que la Administración explique cuáles han sido las pautas que, en el caso concreto, determinaron la imputación. Esto no es ni más ni menos que la sujeción al requisito de motivación que deben cumplir todos los actos administrativos y que, en el ámbito local, se encuentra previsto expresamente en el artículo 7, inciso e, de la ley de procedimientos administrativos. La Corte Suprema de Justicia de la Nación tiene dicho que si bien no existen formas rígidas para el cumplimiento de la exigencia de motivación explícita del acto administrativo, la que debe adecuarse, en cuanto a la modalidad de su configuración, a la índole particular de cada acto administrativo, no cabe la admisión de formas carentes de contenido, de expresiones de manifiesta generalidad o, en su caso, circunscribirla a la mención de citas legales, que contemplan sólo una potestad genérica no justificada en los actos concretos (conf. Fallos 314:625) (CSJN, por remisión al dictamen del Procurador General, en Lema, Gustavo Atilio c/ Estado Nacional Ministerio de Justicia de la Nación s/ juicios de conocimiento en general, del 14/06/01, Fallos: 324:1860). La disposición DI-3310-2008-DGDYPC no se encuentra debidamente motivada por cuanto no expresa cuáles han sido las razones tenidas en cuenta para sancionar a la Obra Social de la Unión del personal Civil de la Nación, ni tampoco para rechazar los planteos expuestos en el descargo. A mayor abundamiento cabe destacar que con posterioridad a la emisión de la resolución atacada, el artículo 12 de la ley 26682, sancionada el 4 de mayo de 2011, estableció que ?En el caso de las personas mayores de sesenta y cinco (65) años, la Autoridad de Aplicación debe definir los porcentajes de aumento de costos según riesgo para los distintos rangos etarios. A los usuarios mayores a sesenta y cinco (65) años que tengan una antigüedad mayor a diez (10) años en uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley, no se les puede aplicar el aumento en razón de su edad.? Ahora bien, la resolución nada dice acerca de la validez del aumento de cuota en razón de la edad. Tampoco explica el organismo los recaudos que en materia de información debió cumplir la Obra Social, ni qué antecedente de hecho la llevó a considerar que el denunciante no haya sido debidamente informado. Parece necesario destacar que la presunción de inocencia se traduce en la necesidad de contar con pruebas para sancionar. Esto es, es menester cierta actividad probatoria para castigar, previa a la sanción y suficientemente incriminatoria. En esta materia la carga de la prueba corresponde a la Administración, y su ausencia debe traducirse en la absolución. Ninguna prueba se ha producido que permita concluir que el adherente no haya sido informado acerca del aumento de cuotas fundado en su edad. Las atribuciones con que cuentan los organismos administrativos para sancionar se encuentran sujetas a que la falta resulte de hechos o actos fehacientemente probados y presupone participación adecuada en los procedimientos, permitiendo a los imputados alegar y probar sobre los aspectos cuestionados con el objeto de resguardar la garantía de defensa en juicio, así como también requiere una resolución fundada que examine sus defensas, recaudos que no han sido cumplidos en el caso. Por las razones apuntadas considero que corresponde revocar la resolución atacada, con costas a la demandada, atento al principio

objetivo de la derrota. En merito a las consideraciones que anteceden, por mayoría, se RESUELVE: 1) Rechazar el recurso directo deducido por la Obra Social de la Unión del Personal Civil de la Nación; 2) Confirmar la disposición recurrida; 3) Imponer las costas a la actora vencida (art. 62º, primer párrafo, CCAyT). Regístrese. Notifíquese a la Fiscalía de Cámara y a las partes.

Correlaciones: Bianchi, Marcelo, Medicina prepaga: ilegitimidad en los aumentos a los mayores de 65 años de edad, abril de 2015, Temas de Derecho Comercial, Colección Compendio Jurídico 000540E