

Derecho A La Salud

JURISPRUDENCIA

Derecho a la salud

Se confirma la resolución que indica

aplicar a la empresa de medicina prepaga un cabal cumplimiento para el reintegro de la cobertura denunciada por el afiliado, pues se busca proteger las decisiones económicas del consumidor, de modo que no se vea defraudado en su decisión de consumo.

Salta, 22 de julio de 2015 Y VISTOS: Estos autos caratulados "DI PASQUO, Silvana Lucia y en rep. de la menor S., I. vs. SWISS MEDICAL GROUP S.A. - Sumarísimo o Verbal" - Expte. N° 462.815/14 del Juzgado de 1ª Instancia en lo Civil y Comercial 7ª Nominación; Expte. N° CAM 496.871/14 de esta Sala Tercera y, CONSIDERANDO El Dr. Marcelo Ramón Domínguez dijo: I) Los agravios: La sentencia de fs. 100/104 es apelada a fs. 109 por la demandada, recurso concedido a fs. 110 y sustentado a fs. 111/118. Expone la quejosa que se agravia de la decisión por cuanto considera que la actora dio cabal cumplimiento al procedimiento pactado a fin de obtener el reintegro de la cirugía, lo cual no ha sido probado. En efecto, de la simple lectura del talón N° ... surge que acompañó dos documentos (que claramente son las facturas de fs. 4), interpretando que presentó tres documentos, cuando es claro que adjuntó sólo dos, que son las facturas para reintegro. Para el supuesto de tenerse por acreditado el incumpliendo contractual, se queja por la procedencia y cuantía del rubro daño moral, puesto que sin constancia alguna que haga suponer los supuestos padecimientos relatados, pese a la orfandad probatoria, fija el fallo de grado la excesiva suma de \$... a favor de la accionante. Sabido es que el daño moral en tema de responsabilidad contractual es de aplicación restrictiva. Y es claro que las testigos ofrecidas son amigas de la parte actora y tienen un claro interés en beneficiarla. Éstas, relatan el supuesto estado de angustia, pero la prueba idónea debería haber sido la pericial psicológica/psiquiátrica. El daño moral no puede ser fuente de beneficio ni de enriquecimiento injusto y no hay que identificarlo con cualquier molestia que se tenga que afrontar. Finalmente, se agravia por la aplicación de la sanción prevista en el artículo 52 bis de la Ley 24.240, que introduce los llamados daños punitivos.

Advierte que es improcedente la condena de \$... a su respecto, basándose en la contestación del oficio de fs. 46/47 de la Secretaría de Defensa del Consumidor, por cuanto no todas las denuncias allí informadas se compadecen con planteos análogos al expuesto en autos. Puntualiza los cuestionamientos doctrinarios por la inclusión de este instituto, ajeno a nuestra tradición jurídica cuanto los reparos constitucionales a su respecto. Pide -en síntesis- la revocación de la sentencia, manteniendo la reserva del caso federal. A fs. 121/124 obra la réplica de la actora. En orden al primer agravio, dice que es falso argüir que no se probó que diera cumplimiento al protocolo de reintegro. Por instrucciones del personal de la empresa se consideran las facturas como un documento y el protocolo quirúrgico/historia clínica, como el segundo. De allí, la consigna de dos documentos en la tirilla. Omite la quejosa considerar que presentó en la Secretaría de Defensa del Consumidor facturas, protocolo/historia clínica y demás antecedentes médicos de la niña; que concurrió a cuatro audiencias conciliatorias y que el 22 de noviembre de 2012 (debe leerse 2013), y ante el uso fraudulento del sistema de sobre, presentó a la demandada un nuevo pedido de reintegro. Hasta la fecha del responde, transcurrieron más de dos años sin que la empresa deposite, consigne o evidencie real voluntad de dar cumplimiento al reintegro, no obstante conocer de la existencia de toda la documentación aportada en la Secretaría de Defensa del Consumidor. Agrega que los vicios y riesgos de la impersonalidad del mecanismo de reintegro elegido por la empresa no pueden ni deben ser soportados por la usuaria. El desconocimiento de la presentación de la documentación respaldatoria y la pretensión de que las facturas consignen el contenido del protocolo, constituye un formalismo indebido y una práctica fraudulenta. En relación al daño moral, parecería que la demandada desconoce el derecho aplicable, en tanto soslaya el impacto que tradujo en la materia la vigencia de la Ley 24.240. En efecto, ante la protección constitucional y legal de que gozan los usuarios y consumidores, cabe entender que las exigencias de los artículos 522 y 1.078 del Código Civil se desdibujan en el ámbito de las relaciones de consumo, resultando jurídicamente un absurdo exigir el dolo de la empresa para la procedencia del rubro. La responsabilidad es objetiva. En el caso concreto, la quejosa no justificó el incumplimiento con el reintegro debido hasta la fecha, ni por qué fue a cuatro audiencias de conciliación sin instrucciones. Repara en lo establecido en los artículos 8 bis, 52 bis y 53 de la Ley 24.240. Sobre el progreso de la sanción punitiva dice que la acusación de enriquecimiento indebido evidencia el afán de agravio de la empresa sin respaldo fáctico ni normativo. Recuerda la naturaleza jurídica del instituto y la finalidad perseguida. Radicada la causa en esta Sede y decidida la integración del Tribunal, se manda correr vista al Señor Fiscal de Cámara, quien a fs. 157/158 y, en lo sustancial, dice que en orden al supuesto incumplimiento por la actora con el protocolo de reintegro establecido, el agravio resulta aparente, en tanto pretende interpretar cual fue la documentación efectivamente presentada por su afiliada, sin haber tomado los recaudos pertinentes para determinar cual era el contenido del sobre. Si la propia empresa estableció la mecánica, le correspondía demostrar que no se presentó la documentación en debida forma, dada su profesionalidad, y no adoptar una actitud renuente, negando la devolución, sin detallar las causas del rechazo

o informar a la parte vulnerable cual era la documentación faltante. También entiende que resultan procedentes el daño moral y el daño punitivo establecidos en la sentencia. II-a) La solución del caso - Los reintegros: la señora Jueza de grado encuadra en primer lugar el caso en la Ley de Defensa del Consumidor y señala que celebraron las partes un contrato de medicina prepaga, con un Plan de Salud Tipo PO 62, con sistema combinado, que permite la atención con profesionales no prestadores de la empresa, a través del reintegro de las sumas erogadas, con tope, conforme el plan. Afirma que la menor I. S. se encuentra cubierta por la cobertura aludida en el carácter de afiliada y que la quejosa no desconoce su obligación de reembolsar los gastos realizados, ante la intervención quirúrgica que se le hiciera, sino que alega que el reintegro debe concretarse mediante presentación en sobre cerrado de la documentación necesaria, entendiéndose que se hizo en forma defectuosa por la actora, para concluir que no podía desconocer el tipo de cirugía que se trataba, puesto que surgía con claridad del parte quirúrgico, destacando a la par el esfuerzo realizado por la parte actora por reiterar el pedido de reintegro a la firma demandada, siendo que en fecha 22 de noviembre de 2013 presentó una nueva nota en las oficinas de ésta, acompañando abundante documentación, la que detalla. Por ende, lo alegado por la quejosa -entiende- no son más que meros formalismos que pretenden justificar un evidente incumplimiento de las obligaciones contraídas con la afiliada. En efecto, agregamos de nuestra parte que la presentación hecha en fecha 22 de noviembre de 2013 por la actora (ver copia a fs. 20/21) es lo suficientemente explícita y contiene documentación en 16 folios, según el propio sello de recepción que consta a pie de página. En tal ocasión, enfatiza la actora que en orden al pedido de reintegro cursado el día 05 de noviembre de 2012 -es decir un año antes-, la empresa se ha conducido con absoluta mala fe al desconocer la presentación que hizo en fecha 05 de octubre de 2012, conforme al procedimiento establecido por la prestadora, de la factura por la suma de \$... en concepto de honorarios médicos de la Dra. Silvia Beatriz Poblete -cirujana- con más la cantidad de \$... de aranceles del anestesista, reintegro tramitado en sobre N° El requerimiento referido alude asimismo a la Carta Documento de fs. 15, recibida por Swiss Medical, por la que se la intimaba al reintegro de esos montos de acuerdo a facturas que se individualizan y que fuera rechazada en forma verbal, con el argumento de que no se detalla el tipo de cirugía, sin considerar que la menor fue derivada en reiteradas oportunidades al Hospital Garrahan con diagnóstico de malformación vascular venosa en su mano izquierda, derivaciones que en su totalidad fueron cubiertas por la accionada, incluyendo pasajes aéreos y alojamiento. Tal reclamo fue contestado por Carta Documento que en copia rola a fs. 16 en donde la apoderada de la empresa demandada -en lo sustancial- la emplaza a presentar la documentación médica respaldatoria de la cirugía mediante la modalidad de reintegro para evaluar su procedencia. Los requisitos para tramitar reintegros establecidos por la empresa, son los que constan en el formulario de fs. 3, en que puede leerse que Podrán ser presentados en cualquiera de nuestras sucursales y que allí encontrará sobres y buzones especialmente diseñados a tal fin?, aportando la actora el talón ... de fecha 05/10/12 en que se consigna la cantidad de dos documentos por un monto total de comprobantes de \$... Raúl A. Etcheverry (Contratos, Parte Especial. Edición 1, pág. 472, Formato: 15,7 x 23 cms, año 2000, ISBN: 950-508-539-7) recuerda la noción de Stiglitz del llamado contrato de consumo: ¿es el celebrado a título oneroso entre un consumidor final -persona física o jurídica- con una persona física o jurídica que actúa profesional u ocasionalmente, o con una empresa productora de bienes o prestadoras de servicios, pública o privada y que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los mismos por parte del primero, para su uso privado, familiar o social?. Esta noción está inspirada en la normativa de los artículos 1º y 2º de la Ley 24.240. En cualquiera de sus variantes, sostiene el autor en cita que el contrato de medicina prepaga es un contrato de consumo. Lo es, porque la citada ley considera consumidores o usuarios a las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso la prestación de un servicio para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social (arg. art. 1º, ley 24.240). Por ello, es consumidor tanto quien contrata el servicio de medicina prepaga para su beneficio propio o para su familia, como aquella persona jurídica (una sociedad anónima, una fundación, etc.), que lo hace para sus miembros (grupo social). La ley, luego de definir a los consumidores, declara que ¿quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente presten servicios a consumidores o usuarios? (art. 2º). Este encuadre de los contratos de medicina prepaga como contratos de consumo, sigue exponiendo Raúl A. Etcheverry, determina que estén regidos por la Ley 24.240, y además tiene las siguientes e importantes consecuencias: 1) En la interpretación del contrato de medicina prepaga y de las normas aplicables a su regulación, entre ellas la propia Ley 24.240, se estará siempre a lo más favorable para el tomador-consumidor (arts. 3º y 37 in fine). 2) El empresario de medicina prepaga está obligado a suministrar al tomador, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del servicio a prestar (arg. art. 4º, ley 24.240). En ese orden también se establece que ¿las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor?. ¿El empresario de medicina prepaga, asistido técnica y jurídicamente por especialistas, es quien redacta, previamente a toda contratación, el conjunto de cláusulas que se insertarán luego en los contratos particulares que celebre con los tomadores. Estas cláusulas son elaboradas con características de uniformidad, generalidad y abstracción, es decir, se hacen sin tener en cuenta una contraparte determinada, con nombre y apellido,

sino para ser utilizadas en todos los contratos que el empresario celebre en el futuro. Sirven para miles de contratos idénticos que se planea celebrar con una masa de contratantes. Son, como su nombre lo indica, las condiciones generales que el empresario fija, en forma unilateral, para todos los que quieran contratar con él el servicio de medicina prepaga; la contraparte sólo puede aceptar o rechazar estas condiciones. Este procedimiento, típico de la moderna contratación en masa, presenta ventajas e inconvenientes comparado con la forma clásica de contratar, en la cual las partes discuten o pueden discutir todas y cada una de las cláusulas del acuerdo. Entre las ventajas se pueden mencionar las siguientes 1) La previa redacción de las condiciones generales y su impresión en formularios simplifica la etapa de contratación, pues elimina trámites y negociaciones previas. Esto le permite reducir costos al empresario y concluir más contratos en menos tiempo. 2) Las condiciones generales posibilitan que las partes sepan con mayor precisión cuáles son sus derechos y deberes. 3) Como el empresario no negocia condiciones en forma individual, sino que fija el contenido de todos los contratos de un mismo tipo, esto le permite homogeneizar el conjunto de sus obligaciones para con las contrapartes, y con ello calcular con precisión sus gastos, lo que permite a su vez una reducción en los costos y una baja en el precio que paga el cocontratante. Y a renglón seguido destaca que "El principal inconveniente de este procedimiento es que, al ser fijado por una de las partes el contenido del contrato sin que la otra pueda proponer su modificación, se corre el riesgo de que aparezcan numerosas cláusulas abusivas, oscuras, ambiguas o redactadas maliciosamente, con el objeto, en todos los casos, de favorecer a la parte que redactó las condiciones. En la práctica, lamentablemente, esto ocurre casi siempre y el caso concreto de los contratos de medicina prepaga es un buen ejemplo de ello. Sin embargo, este procedimiento de contratación bajo condiciones generales es vital en el negocio de la medicina prepaga. Como decíamos más arriba, el empresario necesita homogeneizar o uniformar sus deberes para con sus cientos o miles de cocontratantes. Antes de contratar debe saber cuáles serán sus costos. Volvemos a marcar las similitudes de estos contratos con el de seguro. En éste, por análogas razones, también es necesaria la utilización de condiciones generales de contratación, con el consecuente peligro de cláusulas perjudiciales para el adherente. La diferencia es que, mientras en materia de seguros las condiciones generales no pueden redactarse previamente en forma discrecional por el empresario, pues se necesita la aprobación de la autoridad de control (art. 25, ley 20.091), esta limitación no existe en materia de medicina prepaga. Concretado el encuadre normativo, debemos decir que si alguna duda podía quedar cuando la actora deposita el sobre N° ... en orden a la cantidad de documentos aportados, en fecha 05 de octubre de 2012, ya la Carta Documento (fs. 15) cursada un mes después, las disipa totalmente, por cuanto detalladamente consigna cuáles son las facturas que dan causa al reintegro pretendido, lo que no enerva la ineficaz contestación de fs. 16. Y el requerimiento de fs. 20/21, hecho un año después, esto es el 22 de noviembre de 2013, expone la reticencia infundada de la empresa, toda vez que a la par de tipificar su conducta, le puntualiza la actora que el sistema de reintegros por buzón fue elegido por la empresa y fraudulentamente utilizado en su perjuicio, colocándola en estado de indefensión producto del abuso que ejerce de su posición dominante, máxime cuando está en juego la salud de su hija. A todo evento -agrega- acompaña nuevamente catorce documentos, a saber las facturas del cirujano y del anestesista, el protocolo quirúrgico, el resumen de historia clínica y solicitud de derivación al Hospital Garrahan, las órdenes de prestaciones ambulatorias en dicho nosocomio, los certificados médicos emitidos por la pediatra del establecimiento sugiriendo la cirugía plástica, los certificados que respaldan la práctica quirúrgica recomendando a la Dra. Poblete para su realización, el folleto de la empresa con los requisitos para tramitar reintegros, el cupón presentado y el detalle del plan al que se encuentran afiliados, a más de las cartas documentos, razón por la cual no se entiende cuáles son los recaudos no adoptados por la actora, siendo que -como se señaló- fue quien determinara el mecanismo utilizado. Un mínimo de diligencia y razonabilidad en el actuar de la quejosa, dada su profesionalidad, si es que alguna documentación faltaba presentar, habría llevado a solicitarle a su afiliada la aporte, no adoptando una actitud renuente, negando la restitución, sin detallar las causas del rechazo, como con acierto lo destaca el señor Fiscal de Cámara a fs. 157. En tal caso, el agravio vertido por la empresa carece de todo sustento, por cuanto no se puede admitir que se diga que fue la actora la negligente, cuando utilizó una modalidad de reintegro adoptada por la empresa que colocó buzones en sus sucursales con sobres al efecto y con leyendas preimpresas (ver fs. 3). Tampoco cabe de mi parte adherir a lo sostenido de que la señora Jueza subsanó a favor de la contraria la orfandad probatoria del caso, siendo a esta altura de los hechos insustancial determinar si presentó dos o tres documentos, cuando en primer término en el sobre consigné que reclamaba la suma de \$... correspondiente al monto total de los comprobantes y cuando éstos fueron luego detalladamente individualizados con la presentación de fecha 22 de noviembre de 2013. Ni siquiera, ante el conocimiento de la demanda de autos, puso la empresa a disposición de la actora la aludida cantidad, que sobradamente sabe que adeuda. Se ha sostenido que una característica distintiva del consumidor, más allá de la entidad que se le otorgue a la hora de delimitar el ámbito de aplicación de la ley, es su vulnerabilidad, entendida como debilidad o hiposuficiencia, que puede ser económica, técnica, jurídica, informativa o material, lo que implica un desequilibrio entre las partes de la relación de consumo que merece ser atendido (favor debilis), frente al otro polo de la relación de consumo: el proveedor de bienes y servicios. Una clara demostración de este aspecto se presenta en el terreno de la información donde se dijo que "Los extremos señalados no

son otros que la representación de la conjunción contractual de la profesionalidad con los profanos que caracteriza a este sector de los contratos? (Santarelli, Fulvio La regulación del mercado a través del contrato. Una propuesta para la protección del empresario débil, publicado en La Ley 2007-C, 1044-LLP 2007 -agosto-, 863). Así, el proveedor concentra frente al consumidor un poder que deriva del conocimiento específico en su área de actividad comercial, considerándose "experto"; a diferencia de su contraparte, novato en la materia, que se informa a través del mercado (se presume el desconocimiento del consumidor medio). En mérito de éstas y otras asimetrías, conforme a los fines que inspiraron su dictado (favor debilis), la Ley 24.522 otorga una tutela particular frente a la situación descripta e impone el deber de informar a cargo del proveedor, todo ello en concordancia con el artículo 42 de la Constitución Nacional que consagra el derecho a la información de los consumidores o usuarios. Dice Ricardo Lorenzetti (Consumidores. Buenos Aires, Editorial Rubinzal - Culzoni Editores; pág. 205/6, año 2009) que el deber de informar es, "Desde el punto de vista normativo un deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dichos datos, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficiente como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si dicha información no se suministra." Está claro entonces que el proveedor tiene el deber jurídico de suministrar la información que le permita al consumidor conocer el negocio que se le ofrece (características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización) y juzgar su conveniencia de acuerdo a sus intereses particulares. Se busca asimismo proteger las decisiones económicas del consumidor, de modo que no se vea defraudado en su decisión de consumo. Y esta obligación se extiende durante la relación de consumo. Abarca todo el iter contractual y aun luego de la conclusión de éste. En la etapa precontractual persigue que el usuario sea correctamente instruido antes de concretar la operación para así poder prestar un consentimiento lúcido, pudiendo prever las vicisitudes del vínculo jurídico. Luego, debe contribuir a la ejecución del contrato (utilización del producto o servicio, etc.) y/o a la prevención de riesgos. Se sostuvo que ello se encuentra en perfecta consonancia con el principio de buena fe objetiva que rige la celebración, ejecución e interpretación de los contratos (art. 1198, Código Civil), sin perjuicio de recordar que el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor trasciende éstos y se direcciona a lograr la transparencia en las relaciones de mercado. En este orden de ideas, la información "está dirigida a racionalizar las opciones del consumidor o usuario, y tiene por objetivo la transparencia, es decir, permitirle ilustrarse para decidir con conocimiento acabado las cualidades y atributos de los servicios puestos a su disposición." (CNFed. Cont. Adm. Sala IV;10/02/99, Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires c/ INSSJYP s/ Medida cautelar autónoma. Albremática 109.659, citado por Ghersi, Carlos A. y Weingarten, Celia (2009). Ley de defensa del consumidor 24.240 (p. 33). Se entendió que para que exista cabal cumplimiento de la obligación, la información debe ser eficaz. Para ello, debe reunir ciertos requisitos. La Ley (art. 4º) establece que sea cierta, clara y detallada; respetando el mandato constitucional que requiere su adecuación y veracidad. "Si bien la oportunidad no es una cualidad mencionada por la ley, el proveedor debe velar por el cumplimiento tempestivo de la obligación a su cargo" (Belén Japaze, Manual de Derecho del Consumidor. Coordinador: Dante D. Rusconi, Editorial: Abeledo Perrot, Edición: 2009, pág. 205), que en el caso debe ser inmediato. En primer lugar, es obvio que la certeza o veracidad hace a la objetividad de la información. Por otro lado, la misma será clara cuando resulte comprensible para su destinatario, relacionándose así con el nivel educativo del profano. Para ello, debe ser adecuada o suficiente, es decir: no debe pecarse ni por exceso ni por defecto, que lleven a confusión. Tampoco debe ser vaga o ambigua. Por último, debe ser detallada, lo que hace a la completitud de la oferta. Reiterada jurisprudencia sostiene que se trata de una infracción de tipo formal que no requiere elemento subjetivo o evento dañoso alguno para su configuración, y la ausencia de alguno de los contenidos prescriptos en el artículo amerita por sí solo la imposición de sanciones. Por otra parte, y dado que es éste otro de los insustanciales argumentos de la quejosa, es también exponer que en materia probatoria hay quienes consideran que se establece, como principio general, la inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor (Reyes Oribe, Anibal M. E Iraola, Francisco J.: Cuestiones procesales en la ley de defensa del consumidor, en Revista de Derecho Privado y Comunitario (5) "Consumidores", Santa Fe, Rubinzal y Culzoni, 1996, págs. 267 y ss., específicamente 282). También se ha señalado que en materia de derecho del consumidor la prueba y las reglas de interpretación que la rigen han sido fuertemente impactadas, tanto por la recepción amplia de la teoría de las cargas dinámicas, así como de una serie de presunciones aplicables en materia de derecho de consumidor y del usuario. La denominada doctrina de las cargas probatorias dinámicas importa un apartamiento de las reglas tradicionales de distribución de la carga de la prueba, el que se traduce en nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria ceñida a las circunstancias del caso, entre las que resalta aquella consistente en hacer recaer al onus probandi sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas, para producir la prueba respectiva (Bersten, Horacio Luis; Derecho procesal del consumidor?, Bs. As., La Ley, 2003, págs. 354 y ss.). En sentido coincidente se dijo que en materia de derecho del consumidor existe una firme tendencia a la aplicación de la teoría de la carga dinámica de la prueba en las acciones judiciales (Bersten, Horacio El derecho-deber de información y la carga de

la prueba en las infracciones a la ley de defensa del consumidor, L.L. 2004-B-100, quien cita los siguientes fallos: CNFed.CivCom., Sala III, 16-12-94, J.A. 1995-II- 166; CNFed. CivyCom, Sala I, 10-6-97, L.L. 1998-A-304; CNFed.Cont.Adm., Sala IV, 16-9-99, L.L. 2000-A-144). Si bien tal es el principio general, todo debe adecuarse a las circunstancias de cada caso, como lo he sostenido con anterioridad (CApel.CC. Salta, Sala III, 20-11-06, ?Mignani vs. Luna?, expediente de Sala n° 154879, tomo año 2006, f° 1224/1226), debiendo entenderse que, en autos, a más de su negativa, la quejosa nada probó respecto de sus alegaciones, lo que sí hizo su adversaria con el aporte documental ya referenciado. También, es válido el encuadre de la sentencia en orden a la falta de observancia del artículo 19 de la Ley 24.240 que bajo epígrafe - Modalidades de Prestación de Servicios, expresa que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. En algún sentido, se entiende que el artículo 4° y el artículo 19° de la Ley, auténticos pilares del estatuto consumerista, actúan como el frente y el revés de una misma medalla. Son, si se quiere, infracciones reversibles. El servicio ofrecido se convierte en defectuoso al no haber sido informada una alteración en las condiciones esenciales en que se ofrecía; luego, la falta de esa información se constituye -en sí misma- en un vicio en la forma en la que deben ser brindados. De modo tal que si no se encuadra en el artículo 4°, puede sin hesitación hacerlo en el artículo 19. En suma, la condena por reintegro está por demás justificada, por lo que el agravio vertido a su respecto, no ha de prosperar. II-b) El daño moral: la sentencia en crisis lo ha establecido en la suma de \$... Nos preguntamos, es procedente su reclamo y, en tal caso, ajustado su monto? En su artículo de doctrina titulado El daño moral contractual y la defensa del consumidor (publicado en: Revista Doctrina Judicial 21/12/2011), Graciela B. Rittó recuerda que el resarcimiento del daño moral por incumplimiento contractual fue largamente debatido por años en nuestro derecho. Antes de la reforma de Borda, una posición restrictiva limitaba su reparación a que el hecho fuese un delito de derecho criminal y otra amplia sostenía que el agravio moral era resarcible en toda clase de ilícitos fuesen criminales o puramente civiles, se tratase de responsabilidad contractual o extracontractual. La Ley 17.711 introduce el principio de reparación plena del daño moral, tanto en materia aquiliana (art. 1078) como por incumplimiento obligacional (art. 522). Aún así sigue el debate doctrinario en torno al alcance del verbo podrá del artículo 522 como facultativo para el juez (corriente restrictiva) o con una línea más amplia de pensamiento, hoy mayoritaria, que entiende que deberá otorgarse la reparación si el daño está acreditado. Tal como señala Pizarro la prestación siempre debe tener contenido patrimonial (art. 1169, Cód. Civ.) pero en cambio el interés o utilidad del acreedor en esa prestación puede ser variable y asumir según las circunstancias, carácter patrimonial o extrapatrimonial. El prestigioso doctrinario afirma que abundan las relaciones jurídicas obligatorias, principalmente de fuente convencional, en las que el interés del acreedor se vincula con los sentimientos, con su salud física, con su integridad moral y espiritual o con la de sus seres queridos. En este sentido, la doctrina da como ejemplos: el médico que por culpa ocasiona un daño en la salud a su paciente, el transportista que durante la ejecución del contrato causa un daño en la integridad psicofísica del pasajero, el empresario de una agencia de turismo que incumple sus obligaciones frustrando un viaje de estudios de un grupo de jóvenes o el viaje de bodas de los novios. En todos estos casos, Pizarro asevera que quien a raíz del incumplimiento sufre un menoscabo espiritual, derivado de la lesión a un interés no patrimonial, tiene derecho a obtener la reparación del perjuicio sufrido. Se suele sostener que el daño moral sólo se configura excepcionalmente en materia contractual, dado que lo generalmente afectado suelen ser intereses patrimoniales y consecuentemente se exige una prueba categórica del perjuicio no resultando suficiente las molestias menores derivadas del incumplimiento y también, con mayor rigor aún, que medie dolo en la conducta del deudor. Pensamos que este paradigma de pensamiento cede frente a los lineamientos de la Ley de Defensa del Consumidor. En este orden, hemos dicho y advertido que la tendencia de la jurisprudencia actual es la tesis amplia del resarcimiento del daño moral contractual en la defensa del consumidor que tiene raigambre constitucional. Carlos Ghersi (La Ley, 2011, 5) explica el impacto que las leyes del derecho del consumo han realizado sobre el derecho privado -civil y comercial- y así por ejemplo del 1198 del Código Civil en cuanto a la aplicación del principio de buena fe, se desprende entre los contratantes (como universalidad abstracta) el derecho y la obligación de información, sin los cuales no se puede establecer adecuadamente el contenido del contrato y los riesgos asumidos, y asimismo el artículo 4° de la Ley se conjuga con la información sumida en el citado artículo 1198 para mejorar el contenido de aquella, que sólo estaba definida por la doctrina y la jurisprudencia (art. 16 del CC), y en igual sentido se puede señalar con respecto a la obligación tácita de indemnidad y la del artículo 5° de la Ley 24.240. Ha de repararse asimismo que el daño moral, por tratarse de una especie de daño extra-patrimonial no debe guardar necesaria relación o proporcionalidad monetaria con el daño patrimonial al que se aludió ut supra, por ser una categoría ontológica diversa de éste y de los otros daños extrapatrimoniales como son el biológico y el existencial. Debe aclararse además que en el caso, la protección de la actora, deriva de la afectación provocada en su calidad de consumidor "en la relación de consumo", situación contemplada por la Carta Magna en su artículo 42. Al respecto Rinesi con cita de Farina expresa "por qué relación de consumo y no contrato de consumo? ... el texto constitucional adopta esta expresión no porque dude de la existencia de un contrato, toda vez que hay una

oferta y una aceptación, sino para referirse, con una visión más amplia, a todas las circunstancias que rodean, se refieren o constituyen un antecedente, o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios" (Rinessi Antonio Juan, Relación de Consumo y Derechos del Consumidor, Astrea, pág. 23; Farina Juan M., Relación de Consumo" (a propósito del art.42 de la Constitución Nacional), JA-1995-I-887). Lo dicho reviste importancia por cuanto el origen del deber de reparar no está dado por el incumplimiento de un contrato, sino de una situación más compleja como es violar los deberes resultantes de la relación de consumo. Expresa Osvaldo Alfredo Gozaíni (Protección Procesal del Usuario y Consumidor Rubinzal, pág. 20) que se "debe dispensar una tutela especial a la confianza del consumidor, en razón de la complejidad del tráfico que hace exigible la protección responsable del consumidor (artículo 42 Ley 24240) y la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar las expectativas" (CN Com, sala B, 28/12/2000, "Multidiseño SA y otro c BBV Banco Francés SA" Lexis N° 1/500051, íd, 12/9/2000, "Derderián Carlos c/Citibank NA" JA 2003-II-450; íd, 1/4/2003, "Cova Rodolfo J c/Banco Caja de Ahorro SA" JA 2003/III/819). Hay que tener presente que el consumidor llega al producto luego que se convence de su necesidad. Necesidad que deriva probablemente de cuestiones personales, pero además por ser la consecuencia de la publicidad y otros medios de inducción utilizados por la modernas empresas proveedoras de bienes de consumo masivo. La adquisición de bienes por impulso o moda, lleva a considerar casi de indispensable uso lo que ayer eran lujos o excentricidades. Quienes provocan este cambio de conducta en los ciudadanos, creando las "normas sociales de consumo" (Stiglitz y Stiglitz, Derechos y Defensa del Consumidor, Editorial La Rocca, pág. 22 y ss.), deben responsabilizarse de los daños que ocasiona la insatisfacción vivencial de quienes inducidos por estas técnicas comerciales ven frustradas sus expectativas consumeriles por la inadecuada provisión del ansiado producto. La reparación del daño moral no está excluida en el Derecho del Consumidor, así vemos que el artículo 40 de la Ley no diferencia tipos de daños que deben repararse, y lo viabiliza el artículo 17 in fine. Es por ello y por la aplicación de los arts. 18 y 42 CN y 1078 Código Civil). Teniendo presente que el padecimiento moral es susceptible de apreciación económica, es dable sostener que se encuentre incluido en la categoría de daños a los que se refiere el artículo 40° bis de la Ley 24.240. La doctrina nos dice: "Es cierto que el agravio moral se sustrae a una medición exacta y consecuentemente a una traducción dineraria; no obstante, debe tenerse en claro que, al intentar componerlo el derecho no busca una equivalencia. El daño moral no se borra, ni desaparece por la suma de dinero que se conceda a la víctima; la finalidad perseguida no es sino la de permitirle al perjudicado alguna suerte de 'satisfacción' para mitigar su estado; el dinero es, por el momento, el único medio conocido para que la víctima pueda sobrellevar mejor el dolor injustamente padecido, procurándose satisfacciones sustitutivas...Esta solución tiene tanto de real y de ficticia como lo tiene para el amputado su prótesis; sin embargo, desde la ciencia médica no se han escuchado tantos desarrollos filosóficos. El criterio al que adherimos es el receptado mayoritariamente tanto en nuestro derecho como en el comparado" (Alberto J. Bueres - Jorge Mosset Iturraspe - Directores. Responsabilidad Civil. Ed. Hammurabi, año 1993, página 246. Capítulo escrito por Gabriel Stiglitz y Carlos EChvesti). En mérito de lo expuesto, llego asimismo a la conclusión que corresponde resarcir el daño moral, malgrado lo expuesto por la quejosa, por la ajustada suma establecida en la sentencia de grado, máxime en una situación como la que nos ocupa en que el apelante no demostró que la causa del daño le era ajena. Es que, cuando a lo que cabe con toda lógica inferir como molestias, trastornos y zozobras padecidos, atendiendo a las condiciones particulares de la víctima, vivenciadas por la enfermedad de su hija, debemos añadir el trajín al que se ha visto sometida, del cual la iniciación de la presente causa es la prueba más que evidente. No se necesita de la prueba pericial psicológica para la prueba del daño moral siendo que además contamos con el aporte de las testigos. Así, Verónica E. Estrada recuerda a fs. 57 vta. que notó a la actora muy angustiada por todos los trámites que le puntualizó había hecho para tener algún tipo de respuesta de la empresa. Carolina Gómez Bello (fs. 58/58 vta.), agrega que tenía mucha impotencia por todo el estrés que tuvo, porque le avasallaron sus derechos al no reintegrarle lo que le debían reintegrar, se sentía manoseada. Reitero entonces, que en el caso que nos convoca, el agravio moral está por demás demostrado, máxime cuando se trata de una cuestión de salud y además de un menor de edad, en que las vivencias de la actora por el cuadro de su hija no necesita de mayores comprobaciones, ante la secuela de hechos acaecidos desde el diagnóstico hasta su operación en Buenos Aires, por lo que la reticencia y resistencia de la demandada a brindar la cobertura prometida, es el presupuesto y el nexo causal suficiente para su reconocimiento. Voto por la confirmatoria de este ítem de condena. III-c) También se agravia Swiss Medical por la imposición del daño punitivo cuantificado por la jurisdicción de grado en la suma de \$... Para comenzar mi análisis de este tópico, considero oportuno traer a colación que la quejosa dice -entre otros argumentos- que se superpone a la multa civil impuesta por la autoridad administrativa. Se ha definido al daño punitivo como las "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón D., Derecho de Daños, 2º parte, La Rocca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.). Ello lo recordaba en el precedente ?Lizárraga vs. Telecom? (CApel.CC., Salta, Sala III, año 2012, fº 838/842),

por lo que voy a reproducir a continuación lo puntualizado en tal ocasión. Se trata de una institución de sólido predicamento en el derecho anglosajón, que tiene adeptos y detractores y que ha comenzado a proyectarse, gradualmente, también dentro del sistema del derecho continental europeo y que ahora hace su aparición entre nosotros. En tal sentido el nuevo artículo 52 bis de la Ley 26.361 dice 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." (artículo incorporado por art. 25 de la Ley N° 26.361 B.O. 07/04/2008). Si bien, se han levantado voces en contra de la introducción del instituto de la multa civil -o daño punitivo- a la legislación argentina por medio de la Ley de Defensa del Consumidor (ver por caso Jorge Mayo, La inconsistencia de los daños punitivos, en La Ley Periódico del 04/03/09, pág. 1 y ss.; Sebastián Picasso, Nuevas categorías de daños en la ley de defensa del consumidor, en Suplemento Especial Reforma de la Ley de defensa del consumidor, abril de 2008, pág. 123 y ss.), lo cierto es que la mayoría de la doctrina autoral la ha recibido con elogios (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., ob. cit.; Ghersi, Carlos y Weingarten, Celia, Visión integral de la nueva ley del consumidor, Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor, abril de 2008; Alterini, Atilio Aníbal, Las reformas a la ley de defensa del consumidor. Primera lectura, 20 años después, Suplemento Especial Reforma de la Ley de defensa del consumidor, abril de 2008; Álvarez Larrondo, Federico M., La incorporación de los daños punitivos al Derecho del Consumo Argentino, JA 2008-II, Núm. Esp. "Régimen de Defensa del Consumidor. Análisis de su reforma"; mismo autor, La consistencia de los daños punitivos, L.L. 2009-B, 1156; entre otros López Herrera, Edgardo, Los Daños Punitivos, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2008, pág. 365). Se ha considerado, además, que la inclusión de esta figura es absolutamente compatible con la finalidad de las normas de consumo, las que despliegan su actividad tanto en el área de la prevención como de la reparación (Farina, Juan M., ob. cit., pág. 567). Ahora bien, aunque la norma sólo pareciera exigir -a los fines de la procedencia de la sanción- el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales para con el consumidor ello no es razonable ni compatible con la finalidad del instituto pues tal entendimiento llevaría a la conclusión que el daño punitivo resultaría aplicable a todos los casos en los que se verifique cualquiera de los citados extremos, es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo. En efecto, estimo que de ninguna manera la ley de defensa del consumidor se limitó a sumar el daño punitivo como un demérito más a los perjuicios reclamables de acuerdo al sistema de responsabilidad vigente, sino que el mismo tiene una naturaleza propia, eminentemente sancionatoria y es allí donde deben buscarse las condiciones de su procedencia. Así, se ha dicho que el daño punitivo participa de la naturaleza de una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se condene en calidad de daños y perjuicios, destinadas en principio al propio damnificado. Y ésta existe cuando por expresa disposición de la ley o por la voluntad de las partes, sin acudir a los principios, normas y garantías del derecho penal, se sancionan ciertas graves inconductas mediante la imposición de una suma de dinero a la víctima de un comportamiento ilícito o, más excepcionalmente, al propio Estado o a otros terceros (liga de consumidores, organizaciones de tutela del medio ambiente, etc.). La pena privada está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL, 2009-B, 949). Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada la multa civil, en cuanto se alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., ob.cit.). Luego de estas consideraciones, podemos determinar las notas características de la figura en: a) existencia de una víctima de un daño; b) finalidad de sancionar inconductas; c) prevenir hechos similares en el futuro y d) la suma se entrega a la víctima. Es decir que a) es necesario que alguien haya sufrido un daño injusto, porque la figura de los daños punitivos tiene cabida en el ámbito de la responsabilidad por daños, por lo que se descarta la posibilidad de aplicación sin la existencia de damnificados; b) es preciso la verificación de conductas que se quiere sancionar y que se haya causado un daño obrando con malicia, mala fe o negligencia. El grave reproche a la conducta del dañador es el principal requisito para que proceda la figura de los daños punitivos; c) se apunta a desterrar este tipo de conductas, es decir, persigue disuadir ulteriores hechos análogos. En ese mismo orden de idea cabe una reflexión de contenido pragmático pues si bien los daños punitivos ("punitive damages" o "exemplary damages" en el derecho anglosajón) han sido definidos -por oposición a los compensatorios- como aquellos que se establecen teniendo en mira la sanción al dañador y no la reparación del daño al damnificado,

en el análisis tanto de la procedencia de esta sanción como en la fijación de su cuantía el mismo debe ser global de ambos conceptos, de suerte tal que equilibre la finalidad de la norma a fin de que la indemnización que reciba el actor en concepto de daño punitivo no sea inmerecida y la multa civil pueda realmente aparecer como una alternativa eficaz para sancionar ciertas conductas. Y en la causa *Monblath vs. Telecom* (CApel.CC. Salta, Sala III, año 2015, fº 58/65), es decir en fecha más reciente recordaba que en *Ramírez vs. Telecom* (CApel.CC. Salta, Sala III, año 2011, fº 531/539) trajo a colación el excelente pronunciamiento de la Sala Primera de este Cuerpo (del 13 de abril de 2011), en la causa *Paganetti, Daniel H.c/Telecom Personal S.A. s/Sumarísimo- Expte. N° 272.295/09* del Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial de 4º Nominación- Expte. de Sala N° CAM 337.746/11 en que se dijo que *la Ley de Defensa del Consumidor fue dictada en el año 1993 y, con posterioridad a ello, la Reforma Constitucional de 1994 incorporó el artículo 42 que expresa 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" otorgando de tal modo jerarquía constitucional al principio protectorio del usuario o consumidor (L.L.1999- B-271 y ss).* La Sala Primera continúa señalando que *"El consumidor ha merecido resguardo legal y constitucional porque se lo considera el contratante débil. Esta caracterización, sin lugar a dudas ha venido a incidir sobre al extensión del deber de informar impuesto por la buena fe, ya que por un lado se encuentra un profesional, y del otro un profano a quien la ley protege. Esta situación de desigualdad real es la que la ley especial intenta solucionar a través de figuras típicas del Derecho del Consumo (Fallos Sala I año 2009 fs.549/551; 2011 fs.118/119). Asimismo expresó, con referencia a los contratos que: "La Ley de Defensa del Consumidor en su art.37 establece -en cuanto a la interpretación de los mismos- que se tendrán por no convenidas: las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, agregando que la interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor y cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación se estará a la que sea menos gravosa" (Fallos Sala I año 2005 fs. 1065/1069; 2006 fs.294/301; 2009 fs.549/551).* Sigue diciendo el Tribunal en el fallo en cita que de conformidad con el artículo 52 de la Ley 24.240 (sustituido por el art. 24 de la Ley 26.361) la ley concede al usuario tres vías posibles para la defensa de sus derechos que han sido presuntamente vulnerados: a) el reclamo ante la propia empresa prestadora del servicio para que revise su accionar y disponga las medidas necesarias para enmendar el obrar ilícito o reparar los daños ocasionados al usuario (arts. 27, 30 31 y cc. ley 24.240); b) el reclamo ante la autoridad de aplicación de la ley, a través del procedimiento que se establezca de conformidad a lo normado por el art.45 de la ley 24.240 y c) la vía judicial (art. 52 ley 24.240). Sostienen al respecto Luis R. J. Sáenz y Rodrigo Silva (*Ley de Defensa del Consumidor Anotada y Comentada- Directores Picasso- Vázquez Ferreyra- T.I-pág.584- Ed. La Ley*) que la posibilidad de recurrir a la vía administrativa para dar curso a un reclamo o denuncia no impide acudir con carácter previo, simultáneamente o con posterioridad a la vía judicial (tal lo acontecido en el sub lite), lo que resulta acorde con el principio de acceso a la justicia, sin ningún tipo de impedimento. Asimismo, no cabe atender al agravio de que habría duplicidad de condena, toda vez que la sanción aplicada por la Secretaría de Defensa del Consumidor tiene naturaleza jurídica diferente y destino distinto, en tanto se debe abonar a favor del propio organismo administrativo, tal como se dice a fs. 68 vta. apartado segundo. Ello así, definidos los alcances de esta figura entiendo que en el sublite es procedente la condena, en tanto la sentencia de grado ha precisado el parámetro para su concesión: la indiferencia frente al usuario, a más de reparar en la condición de reincidente de la empresa, en base a la información brindada por la Secretaría de Defensa del Consumidor de fs. 46/47. Ello me permite concluir que se ha configurado un hecho antijurídico de entidad imputable a la demandada en su condición de proveedora, que desorbita por su gravedad lo que puede ser considerado como un mero incumplimiento. Pero, lo más relevante a la hora de decidir la confirmación de la sentencia es la prudente estimación que hizo la señora Jueza de grado de los montos indemnizatorios, toda vez que en su otorgamiento ha guardado correspondencia entre ellos y la cifra del reintegro. Y es lo que en definitiva importa: la cantidad total por la que se fija el resarcimiento. Por todo lo expuesto, voto por no hacer lugar al recurso interpuesto a fs. 109 por la demandada. III) En cuanto las costas procede se carguen a la apelante dado su calidad parte vencida (art. 67 del Código Procesal). La Dra. Soledad Fiorillo dijo: Que adhiere al voto que precede. En virtud del acuerdo arribado, LA SALA TERCERA DE LA CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE SALTA, I) NO HACE LUGAR al recurso de apelación deducido por la parte demandada a fs. 109. CON COSTAS. II) COPIESE, regístrese, notifíquese y REMÍTASE. h) CELEBRADOS POR ADHESIÓN Y BAJO PUBLICIDAD INDUCTIVA. Dice Mosset Iturraspe que *"el contrato se celebra por adhesión cuando la redacción de sus cláusulas corresponde a una sola de las partes -el predisponente- mientras que la otra debe aceptarlas o recha zarlás, sin poder modificarlas -adherente-.* Así ocurre en los contratos de medicina prepaga. Estrictamen te, se contrata por adhesión cuando una parte impone el contenido del contrato sin admitir el cambio de ninguna cláusula. No importa que el predisponente haya

redactado las cláusulas o que se sirva de un modelo impreso en un formulario. Lo que caracteriza esta modalidad de contratación es que el adherente no puede proponer cambios en el proyecto de contrato: o lo acepta o lo rechaza. Los contratos de medicina prepaga son celebrados, invariablemente, por adhesión, y contienen, como ya dijimos, condiciones generales ya redactadas por el empresario. Unido a esto tenemos el hecho de que el futuro tomador del contrato accede a él de la mano de intensas campañas publicitarias en medios gráficos, televisivos y radiales, diseñadas no para brindar información sobre el contrato, sino para generar en el público receptor un estado emocional inconsciente tendiente a que éste adopte la conducta querida por el emisor. Esta conducta es, obviamente, la adhesión al sistema de medicina prepaga. Basta observar la publicidad que realizan en nuestro país las empresas de medicina prepaga para advertir que procura crear en el público (receptor) la sensación de que ¿estar adherido o no a un sistema médico prepago? equivale a ¿estar absolutamente protegido o absolutamente desprotegido? en la vida. Se busca generar temor por estar ¿fuera del sistema? y, simultáneamente, deseo de ingresar en él y sentirse así protegido y tranquilo. Se promocionan prestaciones de altísima calidad y eficacia junto con un servicio profesional, experimentado y humano. Luego, cuando el receptor celebra el contrato e ingresa al sistema, suele descubrir que la realidad dista mucho de lo que se muestra en la publicidad. Así pues, vemos que la ¿información? no suele coincidir con las prestaciones a las que el empresario se obliga realmente, de acuerdo con el contenido del contrato. Este fenómeno es muy común en la moderna contratación en masa, no un patrimonio exclusivo de la medicina prepaga. Dada su gravedad, algunos juristas han sostenido la necesidad de que la publicidad se considere un elemento integrante del contrato. La Dra. Nelda Villada Valdez dijo: Por ello, LA SALA TERCERA DE LA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE SALTA, I) II) CÓPIESE, regístrese, notifíquese y REMÍTASE. Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993 Asociación Civil Hospital Alemán c/Disp. (Dirección Nacional de Comercio Interior) 14/2006 - Cám. Nac. Cont. Adm. Fed. - Sala I- 10/06/2008 Stipceovich, Jorge Raúl c/Cooperativa Médica de Servicios Limitada y otros s/cobro de sumas de dinero - Cám. Nac. Civ. - Sala L - 23/05/2012 S., M. c/Avant Salud Plus SRL s/daños y perjuicios - Cám. Civ. y Com. Mar del Plata - Sala II - 01/09/2011 Nota: (*) Nota de la Editorial: Se advierte al suscriptor que por tratarse de un fallo de primera instancia, el mismo podría no encontrarse firme al momento de su publicación. 002798E