

Municipalidad de Tres de Febrero

**“2023-40 AÑOS DE DEMOCRACIA”**

**Corresponde Expediente Nro.: 4117-38258-2023**

Caseros,

**13 NOV 2023**

**VISTO :**

Las presentes actuaciones 4117-38258-2023 iniciadas por el Sr. **SOTO GERARDO FABIAN**, Titular del Documento Nacional de Identidad Nro. 33775652 contra **GALENO ARGENTINA S.A. CUIT 30522428163** · en virtud de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Nacional 24.240 y ley Provincial 13.133 y demás normativa del derecho de consumo aplicable.

**CONSIDERANDO :**

A fojas 3/8 se presenta el consumidor manifestando que intentó realizar la baja en Galeno (MEDICINA PREPAGA) a finales de noviembre de 2022, por diferentes medios pero resultó imposible. Logra el denunciante a través de los canales habilitados para tal fin que se le informe que el proceso correspondiente es solicitar un turno telefónicamente a las oficinas comerciales para realizar dicho trámite en persona. Sin embargo resultó imposible para las sucursales de Morón y de San Martín.

Desistió de realizar la comunicación con atención al cliente y sucursales por su imposibilidad y decidió esperar tener el contacto por parte de Galeno. Es así que luego de un tiempo recibió un mail por parte de la denunciada más precisamente en fecha 17/01/2023 informando una deuda atrasada. Detalla que la baja en Galeno se debió a que el denunciante

se encontraba gestionando la alta con otra obra social y calificó como abusivo el contrato emitido para sus socios. Más recientemente relata que recibió carta documento de Galeno reclamando el pago de la deuda que ascendía en tal circunstancia a la suma de \$ 95.940,56, por cuotas vencidas al 31/01/2023.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión del denunciante es la baja definitiva de Galeno, la extensión de la constancia de libre deuda a favor del denunciante, previa cancelación de la deuda reclamada ya que corresponde al período posterior a la fecha en la que se intentó realizar la baja del servicio de prepaga.

Que a fin de acreditar la relación de consumo por lo establecido en el artículo 3 de la Ley Nacional n° 24.240, se agrega documental consistente en : carta documento reclamando una deuda al accionante, copia de mail solicitando la baja, mails reclamando el pago de deuda al Sr. SOTO GERARDO FABIAN.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley n° 13.133 este Organismo citó a las audiencias de conciliación para los autos **“SOTO GERARDO FABIAN c/ GALENO ARGENTINA S.A.”** conforme surge de fojas 10 (28/06/2023) y fojas 16 (09/08/2023).

Del acta de fojas 16 surge que la denunciada ha manifestado que la baja por mora es a partir del 01/02/2023. Respecto de la deuda la misma es por la suma de \$ 95.940,56 para conocer las posibilidades de obtener planes de pago y que el denunciante debe comunicarse con el estudio jurídico que lleva los reclamos por deudas. Igualmente el consumidor no acepta la procedencia de la deuda porque considera la misma improcedente ya que intento dar la baja en varios oportunidades y no pudo hacerla por los canales de comunicación que ofrece la empresa ya que no lo han atendido.

Atento a imposibilidad de llegar a un acuerdo en las presentes actuaciones, se cierra la instancia de audiencias conciliatorias (ver fojas 17).

A fojas 19/21 se le imputa la denunciada la presunta infracción de los Artículos 4, 10 ter y 19 de la Ley 24240; Artículo 1.100 del Código Civil y Comercial, lo que se le notifica con fecha 20/09/2023 conforme surge de fojas 25.

Conforme lo establece el artículo 50 de la ley 13.133 la imputada tiene 5 días para presentar su descargo y ofrecer la prueba que hace a su derecho. Este plazo es improrrogable, conforme dicho artículo.

Un principio procesal de máxima importancia, que se aplica en todas las ramas del derecho es la preclusión. La preclusión se funda en el hecho de que las diversas etapas del proceso se desarrollan en forma sucesiva, mediante la clausura definitiva de cada una de ellas, impidiendo el regreso a momentos procesales ya extinguidos y consumados. Esto es, una vez extinguida o consumada la oportunidad procesal para realizar un acto, éste ya no podrá ejecutarse. Es decir, si la parte no observó el orden, los plazos u oportunidad dada por la ley para la realización de un acto; pierde la facultad procesal para ejercerlo.

Por ello, una vez vencido el plazo para presentar el descargo previsto por ley u ofrecer la prueba que hace a su derecho, la empresa denunciada pierde el derecho de hacerlo. Por lo tanto, no habiendo la denunciada presentado su descargo, a fojas 26 se dan por concluidas las diligencias sumariales y se cierra la instancia conciliatoria, encontrándose la presente en condiciones de ser resueltas.

Siendo que el presente caso hace referencia al incumplimiento por parte de la denunciada a la rescisión del contrato de medicina prepaga y la falta de información debida al consumidor con relación a los reclamos realizados, es menester analizar lo dispuesto por los artículos 4, 10 ter y 19 de la Ley 24.240 y Artículo 1.100 Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.

Por lo expuesto, es menester destacar una vez más las particulares características del derecho de consumo, que es un derecho netamente tuitivo, que busca equilibrar el desequilibrio existente entre las partes que conforman estas relaciones.

El artículo 53 de la ley 24.240 sostiene que los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Es claro que la normativa mencionada pone en cabeza del proveedor una carga probatoria diferenciada, exigiendo un mayor esfuerzo de su parte debido a sus superioridad técnica, y económica. Es el proveedor quien se encuentra en poder del conocimiento profesional y poderío económico, es quien cuenta con mayor acceso y facilidad probatoria.

Es decir que este artículo consagra la postura doctrinaria y jurisprudencial que defendía la aplicación de la llamada "teoría de las cargas dinámicas" a favor del consumidor, con lo que éste pasa a tener un argumento más en su favor para sostener que el proveedor (entiéndase cualquier eslabón de la cadena) está en mejores condiciones de demostrar que la cosa no tenía vicio, en lugar de ser el consumidor, quien debe acreditar dicho extremo.

Asimismo, se ha dicho que como el sistema de responsabilidad tiende a evitar poner en cabeza del consumidor una carga que le resulta dificultosa o prácticamente imposible, la prueba debe ser arrimada por quien se encuentre en mejores condiciones, que en la mayoría de los casos resulta ser la parte fuerte de la relación.

Dicho de otra manera al consumidor le bastaría probar que, hubo un daño en su persona o patrimonio, siendo el proveedor quien deberá demostrar que no había vicio en el bien o servicio brindado o, por supuesto, culpa de la víctima o de un tercero por quien no debe responder (es decir, demostrar causa ajena).

En este sentido también es unánime la jurisprudencia, que sostiene:

*"...Tratándose de una relación de consumo, donde rige la teoría de la carga dinámica de la prueba (art. 53, ley 24.240), la empresa demandada, atento a su profesionalidad (arts. 902 y 909, Cód. Civil), es quien está en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos. La decisión empresaria de retirar del establecimiento el producto*

sobre el cual debería haberse realizado una prueba ineludible para probar uno de los extremos de la causa resulta contraria a lo establecido en la letra del art. 53 de la ley (art. 289, C.P.C.C.)PCB Art. 289 Ver Norma | CCI Art. 902 | CCI Art. 909 | LEY 24240 Art. 53 |SCBA LP C 117760 S 01/04/2015 Juez DE LÁZZARI (SD) Carátula: G, A. C. contra "Pasema S.A." y otros. Daños y perjuicios Magistrados Votantes: de Lázari-Genoud-Hitters-Kogan Tribunal Origen: CC0001SI.

“...El corte del suministro debe encuadrarse en los términos del derecho del consumo. Ello impone al prestador "la demostración de que de su parte no hubo culpa en la causación del daño" y también impone a éste, por su especialidad profesional y técnica, un mayor cuidado en la probanza de los hechos que pueden acarrear responsabilidad...”CC0201 LP 119245 rsd 219/15 S 22/12/2015 Juez LOPEZ MURO (SD) Carátula: "PERSEVERANTIA SA C/ EMPRESA DISTRIB LA PLATA SA EDELAP SA S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (SIN RESP. ESTADO) " Magistrados Votantes: Lopez Muro-Sosa Aubone.

“...Ante daños ocasionados a las personas y/o bienes de propiedad de los usuarios, la protección a éstos debida impone al prestatario del servicio la demostración que de su parte no hubo culpa en la causación del daño. Ello en el marco de la relación de consumo, calidad que reúne el vínculo jurídico entablado entre la concesionaria y el usuario en los términos de la ley 24.240 (arts. 3, 25, 31 -penúltimo párrafo- y concs. en el texto originario y con las modificaciones de las leyes 24.787 y 26.631),...”LEY 24240 Art. 25 | LEY 24787 | LEY 24240 Art. 31 | LEY 26631 | LEY 24240 Art. 3 |SCBA LP B 63779 S 30/05/2012 Juez HITTERS (SD) Carátula: Usina Popular y Municipal de Tandil Sociedad de Economía Mixta c/Provincia de Buenos Aires (O.C.E.B.A.) s/Demanda contencioso administrativa Magistrados Votantes: Hitters-Genoud-Soria-Kogan.

“...La actual Jurisprudencia nos va mostrando como los aportes del derecho de consumo han comenzado a trasladarse y reflejarse en el derecho de daños, e incluso en el ámbito procesal, que deja de lado la distribución clásica de la carga de la prueba, con la denominada teoría de las cargas probatorias dinámicas, es decir, quien está en mejores condiciones de probar debe hacerlo. En síntesis, los principios generales del derecho de

*Defensa del Consumidor, han atravesado a todo el ordenamiento jurídico dando nacimiento a un nuevo derecho de daños. Tales principios deben constituir el horizonte axiológico que se impone a los magistrados en sus sentencias, quienes tienen ante sí una función trascendental en la protección de los débiles socioeconómicos y jurídicos. CC0001 LZ 74678 RSD 108/2017 S 23/08/2017 Juez RODIÑO (SD) Carátula: Gonzalez, Liliana Mabel c/ Dia Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios Magistrados Votantes: Rodiño-Igoldi Tribunal Origen: JC1000LZ.*

En primer lugar es importante considerar la rescisión por parte del consumidor. Del relato de los hechos se desprende que el Sr. SOTO, ha tenido que atravesar un procedimiento erróneo a los efectos de rescindir el contrato con GALENO, ya que la baja la intentó realizar en el mes de noviembre de 2022 y no pudo obtener un turno para las sucursales de Morón y de San Martín para realizar el trámite de baja de manera personal. Esto sin dudas conlleva a concluir que el accionar del denunciado es contrario a los principios del régimen del consumidor.

La denunciada viola el Artículo 10 ter de la Ley 24.240 que establece “ La empresa receptora del pedido de rescisión deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las 72 horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión.”. En síntesis no se tuvo por rescindido el contrato ni se informó las razones para ello.

La jurisprudencia en relación a ello ha dicho “ La reprochabilidad de la conducta de una parte, su intencionalidad o el grado en el que refleja su indiferencia frente a los usuarios es el punto central a tener en cuenta para la fijación de la sanción prevista en la norma” “ Paganetti Daniel H c/ Telecom Personal SA S/ Sumarisimo.”

En el caso de marras, la denunciada, tampoco ha respetado los términos y condiciones del servicio y sin perjuicio de no haber informado adecuadamente a su cliente, además de violar el deber de información contenido en el artículo 4, esta realizando una mala prestación del servicios, que transgrede las modalidades de su normal desenvolvimiento, consagradas en el artículo 19 de la referida ley.-

Es decir, las manifestaciones del consumidor hacen presumir una infracción a los artículos 10 Ter y 19 de la Ley 24.240, que no fue desvirtuada ni cuestionada por la empresa denunciada.

En relación al deber de información corresponde adentrarnos a lo dispuesto por los artículo *4 de la Ley 24.240* y *artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina*.

El deber de información,es uno de los derechos/ deberes más trascendentales del derecho de consumo, dado que el correcto ejercicio del mismo es elemental para paliar esa desigualdad estructural propia de las relaciones de consumo.-

Por ello, la Constitución Nacional en su artículo 42 ordena “ 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.”

También el Código Civil y Comercial, como ya dijimos , en relación a los contratos de consumo establece en su artículo 1.100 “El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma **cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato**. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.”

Por su parte el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor establece “Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. 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.

”

El deber de información es una obligación derivada del principio de buena fe. El proveedor es quien conoce el producto, y debe “compartir” ese conocimiento con su contratante. Asimismo debe brindar toda la información de manera tal que el consumidor pueda realizar su elección de producto o servicio con pleno discernimiento de su situación y de las características de los mismos.

Por ello, el derecho de información del consumidor debe ser uno de los derechos más tutelados de todo el sistema de consumo y su infracción debe ser observada con la mayor exigencia y severidad

Por ello, conforme los dichos del consumidor la denunciada ha impuesto condiciones para la rescisión del contrato, que le resultó de imposible cumplimiento porque nunca le extendieron un turno para realizar el trámite de baja en el mes de noviembre de 2022 cuando lo solicitó expresamente. La insistencia de un turno presencial en las sucursales de Morón o San Martín, no parece razonable cuando hoy se aceptan en la mayoría de los servicios bajas por mail o por teléfono.

Esta información deficiente y engañosa por parte de GALENO generó un daño concreto en el consumidor a quien se le reclama la deuda de dicho mes hasta la fecha de baja por falta de pago, que la denunciada considera a partir del 1/02/2023.

En el presente caso, el incumplimiento por parte de la denunciada y la ausencia de información veraz brindada al consumidor conlleva en sus distintos aspectos numerosas infracciones del plexo normativo de defensa del consumidor, configurando una falta de información o información errónea, y un incumplimiento contractual.

Habiendo analizado el plexo normativo de defensa del consumidor afectado en el caso de marras, es menester evaluar la actitud procesal de la empresa denunciada, quien no

ha presentado descargo y se limita a reclamar en la audiencia el monto adeudado consistente en la suma de \$ 95.940,56.

Por todo lo expuesto, la empresa no desvirtuó la imputación de los artículos 4, 10 ter y 19 de la ley 24.240 y artículo 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, teniéndose la misma por acreditadas.

Por último, en cuanto al resarcimiento del daño previsto en el artículo 40 bis, el mismo establece en su parte pertinente "... Daño directo. 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..."

Este daño es una consecuencia directa del incumplimiento de esta ley.

En autos queda de manifiesto que el consumidor oportunamente ha solicitado la baja de la prepaga, pero la denunciada recién después de dos meses implementa la baja por existencia de deuda, y no porque el consumidor la solicitara. Implicando ello que el consumidor recibiera reclamos por los meses impagos, cuya deuda asciende a la suma de \$ 95.940,56 conforme se expusiera en la audiencia de fojas 17.

La información errónea por parte de la denunciada GALENO ARGENTINA S.A. generó una deuda a cargo del consumidor en la suma de \$ 95.940,56 ( PESOS NOVENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA CON 56/100), que se establece como daño directo

Dicha suma, devengará intereses a la tasa activa para restantes operaciones en pesos del banco de la provincia de Bs as desde la fecha a de la liquidacion que surge de fs 3 (1/2/23) hasta la fecha de efectivo pago. A la fecha del presente pronunciamiento, el daño asciende a la suma de **\$ 195.474,67 ( PESOS CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS)**

El monto con intereses a la fecha de este pronunciamiento asciende a la suma de **\$ 195.474,67 ( PESOS CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS)**

Atento el estado de autos y siendo que la presente denuncia tiene como base un reclamo por daños generados por un servicio público domiciliario deficiente, la misma se encuentra comprendida dentro de lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, Ley Nacional 24.240 y Código Provincial de Implementación de Usuarios y Consumidores Ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires.

Que la presente se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por la ley Nacional 24.240, Ley Provincial 13.133, artículo 47, 48, 79, 80, 81 y concordantes y Decreto Municipal 2/2022

Por ello,

**EL SECRETARIO DE  
ATENCIÓN AL VECINO**

**RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Tener por verificada la infracción de los artículo 4; 10 ter y 19 de la Ley 24.240; Artículo 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina por parte de **GALENO ARGENTINA S.A. con CUIT 30522428163** .

**Artículo 2º.-** De conformidad con lo establecido por los artículos 47 de la Ley Nacional 24.240 y artículo 73 de la Ley Provincial 13.133 sancionar a la empresa **GALENO ARGENTINA S.A. con CUIT 30522428163** con una multa por el monto equivalente a 1 (una) canasta básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) la que deberá ser abonada dentro de los 10 días hábiles, depositando tal monto en la cuenta abierta a nombre de la Municipalidad de Tres de Febrero, en el Banco Provincia de Buenos Aires, Sucursal 5003, cuenta corriente 50600/3, CBU 0140060101500305060031 CUIT 30-99900124-2.

**Artículo 3°.** En virtud de lo establecido por el artículo 40 bis de la ley 24.240 y de conformidad con las constancias de autos, intímese a la denunciada **GALENO ARGENTINA S.A. con CUIT 30522428163** a abonar el daño acreditado al consumidor por la suma de **\$195.474,67 ( PESOS CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS)**, la que debera actualizarse con tasa activa para restantes operaciones en pesos del Banco de la Provincia de Buenos Aires hasta su efectivo pago. Dichas sumas deberán ser depositadas en la cuenta que oportunamente denuncie el consumidor, dentro de los diez (10) días hábiles, de notificada la misma.


**Artículo 4°.- Publicar** la parte dispositiva de las presente por un dia en el **Diario 3 de Febrero**, sito en la calle Sabattini 4693, de Caseros , dentro de los 10 días hábiles de notificada la presente, debiendo acreditar ante esta Dirección la mencionada publicación dentro de los 5 días hábiles de concluida la misma.

**Artículo 5°.- NOTIFÍQUESE** a la parte denunciada en su domicilio, haciéndole saber que en el plazo de 10 ( diez ) días hábiles e improrrogables de notificada la presente deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado precedentemente, acompañando el certificado de transferencia o depósito que acredite el cumplimiento de la sanción, por ante nuestras Oficinas sitas en la calle Alberdi 4840, 1er. Piso, Localidad de Caseros (C.P. 1678), Partido de Tres de Febrero, en el horario de 8:00 a 14:00 hs, todo ello bajo apercibimiento de iniciar las acciones tendientes a su cobro.

  
PABLO H. CASNA  
SECRETARIO DE ATENCIÓN AL VECINO  
MUNICIPALIDAD TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N°

217/23

  
LORENA CAMPANARI  
SUBSECRETARIA LEGAL  
TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA  
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO