

Ley de Defensa del Consumidor

Conducta Reprochada: No Brindar la Cobertura Total en la Medicación Necesaria para un Discapacitado.

El Caso de Bristol Medicine S.R.L.¹

La empresa BRISTOL MEDICINE S.R.L. ("Bristol Medicine") fue sancionada por infringir el artículo 19 de la Ley N° 24.240, por no cumplir con las prestaciones obligatorias establecidas en las Leyes N° 24.754 y 24.901, al negar a una menor discapacitada la cobertura del 100% (ciento por ciento) sobre la medicación que su estado de salud requiere.

La Norma

Artículo 19 Ley N° 24.240. Modalidades de Prestación de Servicios. *"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".*

A su vez, el **artículo 1 de la Ley n° 24.754** dispone: "A partir del plazo de 90 (noventa) días de promulgada la presente ley, las empresas o entidades que presten servicios de medicina prepaga deberán cubrir, como mínimo, en sus planes de cobertura médico asistencial las mismas "prestaciones obligatorias" dispuestas por obras sociales, conforme lo establecido por las Leyes 23.660, 23.661 y 24.455 y sus respectivas reglamentaciones".

Por otra parte, el **artículo 2 de la Ley N° 24.901** establece que: *"Las obras sociales tendrán a su cargo con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la presente ley, que necesiten las personas con discapacidad afiliadas a las mismas".*

Corresponde poner de resalto, asimismo, que el **artículo 3 de la Ley N° 24.240** reza: "Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas". Queda así normativamente prevista la integración dispuesta por la autoridad en el caso de marras.

Los Hechos

La autoridad de aplicación recibió el reclamo de un particular contra la empresa de medicina prepaga Bristol Medicine con fundamento en la negativa de la firma a brindar la cobertura integral de la medicación necesaria para el tratamiento de su hija menor, aquejada de una deficiencia motora, mental y visceral, con certificado de discapacidad vigente.

Fracasadas las gestiones conciliatorias que intentó la autoridad de aplicación, en fecha 18 de febrero de 2005 se dictó una medida cautelar ordenando a Bristol Medicine a cumplir con las prestaciones necesarias para la atención de la niña.

Si bien la empresa manifestó dar acabado cumplimiento a la medida precautoria dictada, el denunciante comunicó en autos las dificultades que se le planteaban para obtener la medicación y la leche de su hija, todo con causa en la conducta renuente de Bristol Medicine.

¹ Disposición DNCI N° 202/2006, del 17 de febrero de 2006.

En esas condiciones, en fecha 19 de mayo de 2005 se imputó a Bristol Medicine presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 24.240.

La Sanción

Bristol Medicine, debidamente notificada de la imputación dictada en autos, no presentó el descargo que hacía a su derecho. La Dirección Nacional de Comercio Interior continuó el trámite normativamente previsto –atendiendo al orden público que ostenta la Ley N° 24.240- y procedió a analizar la situación traída a su conocimiento como autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor. Se aclaró que la circunstancia de que la empresa diera cumplimiento a lo cautelarmente ordenado en la causa, no tornaba abstracta la cuestión, por cuanto la infracción en que incurrió la empresa quedó configurada con la negativa que mereció la denuncia del afiliado, a más de la reticencia denunciada posteriormente, que no fue rebatida.

Comenzó por dejar sentado cuáles circunstancias se encontraban acreditadas en el expediente, a saber: la existencia de un contrato de medicina prepaga celebrado entre denunciante y denunciada, entre cuyos beneficiarios se encontraba la menor; su condición de discapacitada; y la negativa de Bristol Medicine a cubrir el 100% de la medicación que por ello requiere.

Destacó la autoridad en su acto sancionatorio la entidad del bien tutelado por el conjunto de normas aplicables: el derecho a la salud, con el que deben conjugarse la libertad de contratar y el derecho de propiedad. Existe en nuestro derecho positivo un sistema de protección jurídica fundado en normas de rango constitucional y legal que regulan la cuestión bajo análisis, tales son: el artículo 42 de la Constitución Nacional -que consagra el derecho de los consumidores y usuarios a la protección de su salud en la relación de consumo-; la Ley de Defensa del Consumidor y la Ley de Obras Sociales, ambas de orden público; a más de la norma que equipara a las empresas de medicina prepaga con las obras sociales en cuanto a las prestaciones obligatorias frente a sus afiliados.

El incumplimiento de los servicios que Bristol Medicine debe prestar en función de lo previsto en la Ley N° 24.901, constituye –en opinión de la Dirección Nacional de Comercio Interior- violación al artículo 19 de la Ley N° 24.240.

Por lo anterior, la autoridad de aplicación **impuso a Bristol Medicine una multa de \$20.000** (veinte mil pesos). Adicionalmente, la empresa deberá publicar, a su costa, la parte dispositiva de la decisión comentada, ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 47° de la Ley N° 24.240.

Conducta Reprochada: Falta de Información e Incumplimiento en el Servicio de Tarjeta de Crédito.

El Caso del Banco de la Nación Argentina².

El Banco de la Nación Argentina (“Banco Nación”) fue sancionado por la Dirección Nacional de Comercio Interior por infringir los artículos 4 –por no suministrar, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente respecto del servicio de tarjeta de crédito prestado- y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, por incumplimiento del referido servicio, al aplicar una tasa de interés compensatorio para el período abril de 2003 que excedía el tope legal establecido el artículo 16 de la Ley de Tarjetas de Crédito N° 25.065.

La Norma

El artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que: *“Quienes 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”.*

² Disposición DNCI N° 201/2006 del 17 de febrero de 2006.

El **artículo 19** de esa misma norma, conforme se transcribiera en el caso precedente, dispone: **Modalidades de Prestación de Servicios.** *“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”.*

Por su parte, el **artículo 16 de la Ley de Tarjetas de Crédito N° 25.065** reza como sigue: *“Interés compensatorio o financiero. El límite de los intereses compensatorios o financieros que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes. En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina. La entidad emisora deberá obligatoriamente exhibir al público en todos los locales la tasa de financiación aplicada al sistema de Tarjeta de Crédito”.*

Los Hechos

Las actuaciones en comentario se iniciaron de oficio, con un informe de la Dirección de Análisis de Precios y Evaluación de Mercados -dependiente de la Dirección Nacional de Comercio Interior- en que se consignaba que, de conformidad a lo reportado por la entidad financiera en cumplimiento de lo previsto en la Resolución ex - S.I.C.yM. N° 134/1998, aquélla habría percibido en los meses de abril y junio de 2003 intereses compensatorios referidos a saldos financiados por los usuarios de tarjetas de crédito emitidas por la empresa en infracción al límite legal previsto en el artículo 16 de la Ley N° 25.065.

En efecto, la tasa establecida para el mes de abril había sido, como promedio, el 35% anual para operaciones de préstamos personales y el 68.74% anual para la

financiación de saldos deudores en el sistema de crédito. En lo relativo al mes de junio, el interés anual para las operaciones de préstamos personales se fijó en 35%, mientras que para la financiación de saldos deudores de tarjetas de crédito el interés anual fue de 45.60%.

Lo anterior implicaba superar el tope legal del 25% por sobre el nivel de tasas correspondientes a préstamos personales, fijado en el ya referido artículo 16 de la Ley de Tarjetas de Crédito.

En esas condiciones, la autoridad encuadró a la conducta descrita, por un lado, en violatoria del artículo 4 de la Ley N° 24.240 ya que la notificación al usuario de la aplicación de un tipo de interés compensatorio superador del tope legal vigente importaba suministrar información no veraz sobre una característica esencial del servicio; por otra parte, se contrariaba la obligación del artículo 19 de la Ley de Defensa del Consumidor al no dar adecuado cumplimiento al servicio de tarjeta de crédito conforme las normas de orden público que condicionan su contratación y prestación.

En virtud de lo anterior, se procedió a imputar a Banco Nación presunta infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240.

La Defensa

Banco Nación aportó en su descargo información respecto de la tasa de interés para préstamos personales y la tasa máxima de financiación que difería de la aportada por la Dirección de Análisis de Precios y Evaluación de Mercados.

La Sanción

A efectos de resolver la discrepancia planteada en autos, se libró oficio al Banco Central de la República Argentina y se solicitó nuevo informe a la Dirección de Precios y Evaluación de Mercados.

En la disposición sancionatoria, la autoridad de aplicación analizó la documentación recabada y pudo determinar claramente que, para el período abril de 2003, en que la imputada informara una tasa máxima de

financiación de tarjeta de crédito de 68.74%, aplicó una tasa de interés compensatorio que superó el límite establecido en el artículo 16 de la Ley N° 25.065.

No concluyó lo mismo en relación al mes de junio de 2003, donde la tasa de interés compensatorio aplicada no excedió en más del 25% (tope de 53.22% para la tasa de interés de préstamos personales 42.58%).

Señaló la autoridad de aplicación que la tasa de interés compensatorio o financiero integra la obligación dineraria de los usuarios y resulta una característica *esencial* del contrato, tal lo prevé el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Informar una tasa que supera el tope de orden público establecido por la Ley N° 25.065 contraviene la obligación de brindar información veraz a los consumidores.

Resaltó la Dirección Nacional de Comercio Interior que el banco debe poner su mayor celo en cumplir con tal mandato, por cuanto es quien porta información, aptitudes técnicas y el conocimiento del contenido del contrato unilateralmente creado, con clara situación de predominio en la relación.

En cuanto a la violación de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N° 24.240, entendió la autoridad claramente configurada la infracción, en tanto la aplicación de una tasa de interés que excede el tope legal implica incumplir los términos y condiciones del servicio de tarjeta de crédito.

En este punto, señaló la autoridad de aplicación el grado de responsabilidad que incumbe al Banco Nación en virtud de su especialidad, razón por la cual el cliente deposita su confianza en el cumplimiento de sus obligaciones con el estándar ético del *buen profesional*. En dicho contexto, la aplicación de intereses excesivos constituye un ejercicio abusivo de sus derechos, lo que requiere la urgente corrección que brinda el orden público.

Por dicha razón, la Dirección Nacional de Comercio Interior impuso al **Banco de la Nación Argentina una multa de \$25.000 (veinticinco mil pesos)**, con más la

pena accesoria de publicar la parte dispositiva de la citada resolución, de conformidad con lo establecido en el artículo 47° de la Ley N° 24.240.