

Boletín electrónico

Consumidores en Red

Número 1

- ▶ **Defensa del consumidor. Un servicio descentralizado del GCBA**
Desde octubre de 2008, el GCBA se propuso llevar el servicio de Defensa del Consumidor a todos los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC). Este acercamiento al ciudadano, ha tenido una amplia receptividad, expresada en un incremento de las denuncias. Pág. 2

- ▶ **Qué denuncian los porteños. Telefonía celular, el rubro más denunciado**
Informe sobre las denuncias efectuadas en el mes de junio de 2009, desagregadas por rubros comerciales y problemáticas presentadas. Pág. 3

- ▶ **Espacio de acuerdo: Una extracción fallida, una resolución favorable.**
Desarrollamos un caso tramitado en el Centro de Gestión y Participación Comunal N° 1 (CGPC 1). Se trata de un acuerdo entre un titular de una cuenta bancaria a quien se le adjudicó haber efectuado un retiro de \$1000 por cajero automático. El consumidor desconoció el retiro. Pág. 5

- ▶ **Registro de Empresas de Medicina Prepaga. Un aval para la protección de los usuarios**
Más de un centenar de empresas han sido registradas y cumplen con lo previsto por la normativa, asegurando, entre otros aspectos, la existencia real de la empresa y sus planes de cobertura. Pág. 6

- ▶ **Recomendaciones: Medicina prepaga**
En este número abordamos algunos de los principales aspectos a tener en cuenta a la hora de solicitar prestaciones a una empresa de *medicina prepaga*. Pág. 7 y 8.

- ▶ **Referencia Normativa: marco legislativo para la formación e información de los ciudadanos en su rol de consumidores y usuarios**
Desarrollamos los artículos de las normas que establecen la publicación de contenidos para el ejercicio de un rol activo en materia de defensa del consumidor. Pág. 9.

Defensa del Consumidor

Un servicio descentralizado del GCBA

Desde el comienzo de la gestión, el Gobierno de la Ciudad se propuso llevar el servicio de Defensa del Consumidor a todos los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC). Este eje estratégico de acercamiento al ciudadano ha tenido muy buena receptividad, y se ha expresado en el incremento de 786 denuncias en la primera mitad de 2009. Durante el primer semestre de 2008, se habían registrado un total de 5189 presentaciones. En igual período de 2009, esa cifra se elevó a 5975, es decir, un 15.1% más.

A los fines de proveer una mejor atención, la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor - en conjunto con la Subsecretaría de Atención Ciudadana y con la intención de profundizar el acercamiento del gobierno al vecino - ha incrementado en más de un 35 % la infraestructura física y el equipamiento informático, consolidando desde noviembre de 2008 el objetivo de la descentralización total del servicio, ofreciendo en la actualidad 16 centros de atención para el ciudadano consumidor.

CENTROS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES					
CGPC	Dirección	Horarios	CGPC	Dirección	Horarios
1	Uruguay 740	9 a 19 h	8	Av. Roca 5252	9 a 15 h
2	J. E. Uriburu 1022, 3° piso	9 a 19 h	9	Timoteo Gordillo 2212	9 a 15 h
3	Junín 521	9 a 15 h	10	Bacacay 3968	9 a 15 h
4	Av. Centenera 2906	9 a 15 h	11	Beiró 4629	9 a 15 h
Ss 4	Suárez 2032	9 a 15 h	12	Miller 2751	9 a 15 h
5	Sarandí 1273	9 a 15 h	13	Av. Cabildo 3067, piso 1	9 a 15 h
6	Díaz Vélez 4558	9 a 15 h	14	Beruti 3325	9 a 19 h
7	Av. Rivadavia 7202	9 a 15 h	15	Av. Córdoba 5690	9 a 15 h

El sistema de resolución de conflictos es gratuito y prevé la presentación de una denuncia formal en cualquiera de los CGPC, cuando los hechos denunciados encuadran dentro de lo previsto por las leyes 24.240 (de Defensa del Consumidor) y 22.802 (de Lealtad Comercial), entre otras. Luego de la presentación efectuada por el ciudadano, las partes en conflicto son citadas a una audiencia de conciliación a los efectos de que se considere un acuerdo amistoso entre empresa y consumidor. En tal sentido, el Estado, en cumplimiento de lo establecido por las leyes 24.240 de Defensa del Consumidor y 757 de procedimiento administrativo, ofrece un espacio para que el presunto daño, que tuvo origen en una transacción comercial sea reparado y, al mismo tiempo, haya una ganancia para las dos partes en conflicto.

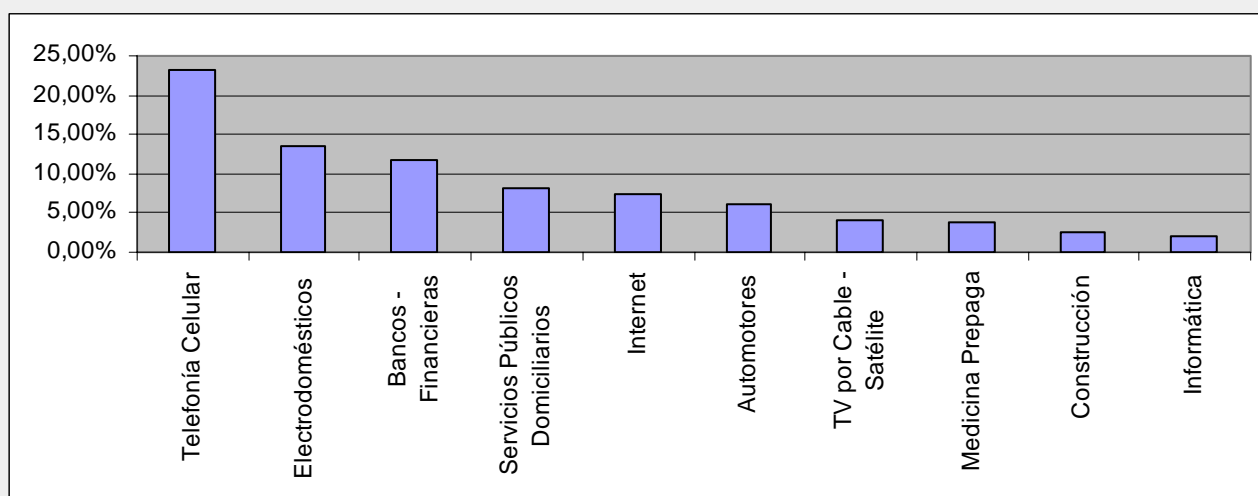
Las personas que quieren realizar consultas disponen de la línea gratuita de atención 147 que funciona de lunes a viernes de 7.30 a 20.30 h. Desde la página Web www.buenosaires.gob.ar/consumidor, se puede iniciar el trámite de la denuncia, bajar leyes y/o enviar consultas desde un formulario de contacto online (en línea). También pueden enviar su consulta a través del correo electrónico a la dirección: defensa@buenosaires.gob.ar.

Qué denuncian los porteños

Durante el mes de junio de 2009, los porteños presentaron un total de 1010 denuncias en las oficinas de Defensa del Consumidor que funcionan en los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC) de la ciudad.

Las empresas más denunciadas son las de telefonía celular, que se mantienen en este puesto desde 2005. Le siguen las empresas que proveen electrodomésticos, los bancos y financieras y las empresas que prestan servicios públicos a domicilio. En el quinto puesto, se ubican los proveedores de servicios de conexión a Internet.

Defensa del Consumidor - ranking de rubros denunciados



En materia de *telefonía celular*, los porteños denunciaron como principal problemática el incumplimiento en la prestación del servicio. Entre los ítems más destacados figuran: la negativa de la empresa frente a la gestión de baja, la facturación de una deuda inexistente, el incumplimiento de la promoción, entre otros. Dentro de este rubro, el segundo problema más denunciado fue el motivado por presuntas fallas del equipo telefónico: aparato defectuoso, incumplimiento de garantía, reparación defectuosa, accesorios defectuosos. Cabe resaltar que frente a las denuncias, las empresas han aportado una solución para el 70.8% de los casos; es decir que se han resuelto 7 de cada 10 casos.

Respecto del rubro *electrodomésticos*, se presentaron como problemáticas: el incumplimiento de la garantía, que abarca un 27,4% de las denuncias de este universo. Las problemáticas con el servicio técnico conforman el 18,51% y los productos fallados sin cambio un 17,02%. Los equipos de aire acondicionado encabezan estos reclamos, seguidos por los televisores y heladeras.

En tercera instancia, los porteños han denunciado a los *bancos y empresas que ofrecen servicios financieros*. De las 118 presentaciones realizadas, más de la mitad (un 54%) corresponden a denuncias por inconvenientes con tarjetas de crédito. Las problemáticas más usuales son: cobros indebidos, deuda inexistente, y negativa de la baja del servicio. El segundo producto bancario más denunciado es el otorgamiento de créditos, siendo un denominador común la falta de información que se expresa luego en cobros presuntamente no pactados.

Durante junio de 2009, se han producido 797 acuerdos conciliatorios, lo que representa un promedio de éxito del 76 % sobre el total actuado.

Asimismo, producto de los acuerdos, los consumidores han sido resarcidos con un monto promedio de \$819 por reclamo, lo que representa un total de \$3.487.976 en lo que va del año 2009.

Una extracción fallida, una resolución favorable

Audiencia de conciliación por denuncia contra el banco Patagonia y otros

Durante los primeros meses de 2009 y en un chequeo de rutina a través de Internet, el señor Marcelo G. detectó que el Banco Patagonia, del cual era cliente, le estaba imputando una extracción de dinero que nunca había realizado.

Inmediatamente se comunicó con la entidad bancaria a fin de manifestar que se le estaba cobrando una extracción por cajero que nunca había concretado. En realidad, al momento de realizar la operación, el cajero le había denegado la operación por falta de fondos.

El banco tomó el reclamo y quedó en ofrecerle una respuesta. Al cabo de uno días, el señor Marcelo G. recibió un llamado del banco en el que se le notificó que, de las comprobaciones realizadas por Banelco, no se había detectado ninguna diferencia en los arqueos realizados en los cajeros, con lo cual, presuntamente, para la institución bancaria la operación de extracción había sido realizada.

Como la extracción fallida se había realizado presuntamente en el banco Comafi, se le sugirió desde el sector de atención al cliente del Banco Patagonia, efectuar el reclamo por escrito a fin de que el banco Comafi investigue el hecho en profundidad. Asimismo, el consumidor pidió que se reserven las filmaciones del día y la hora en los cuáles se decía que él había realizado la extracción, entendiendo que esa era la prueba fehaciente que daría cuenta de la inexistencia del hecho imputado.

Frente al reclamo por escrito y la no resolución favorable del caso, el señor Marcelo G. se presentó en el Centro de Gestión y Participación Comunal 1 (CGPC 1) para solicitar asesoramiento en las oficinas de Defensa del Consumidor. Luego de asesorarse, presentó la denuncia formal para que se citara a los bancos interesados como así también a la empresa Banelco.

La audiencia de conciliación

A la primera audiencia concurren las partes y ofrecieron al consumidor estudiar el caso en detalle. En la segunda audiencia se hicieron presentes para brindar una solución el Banco Comafi y Banelco. A los fines conciliatorios, la entidad bancaria ofreció finalmente acreditar el dinero de la extracción en la cuenta del consumidor en un plazo de diez días, dando por concluido y de manera satisfactoria lo que inicialmente parecía dejar al consumidor sin una solución a su favor.

Registro de Empresas de Medicina Prepaga

Un aval para la protección de los usuarios de servicios de salud

El Registro Público de Entidades Prestatarias de Medicina Prepaga fue creado por ley 1517, en noviembre de 2004. Desde su creación, más de un centenar de empresas han sido registradas y cumplen con lo previsto por la normativa, asegurando, entre otros aspectos, la existencia real de la empresa y sus planes de cobertura.

Todas las empresas de medicina prepaga y las obras sociales que cuentan con la posibilidad de adherir afiliados en forma voluntaria (adherentes) y que operan en la ciudad de Buenos Aires están obligadas a inscribirse. Quienes no cuenten con matrícula habilitante pueden ser denunciados por aquellos afiliados que han sido engañados en su buena fe.

Actualmente el registro se constituye en un soporte informativo fundamental para los consumidores, puesto que asegura para los asociados que las empresas inscriptas poseen ciertas condiciones mínimas para la gestión comercial de ese servicio.

Las prepagas deben presentar semestralmente ante el gobierno de la ciudad un informe con carácter de declaración jurada. En el mismo deben dar cuenta, entre otras cosas, de los reclamos recibidos por la prestación de los servicios convenidos como así también de las modificaciones implementadas respecto de las cartillas de instituciones y profesionales prestadores de servicios para cada plan ofrecido.

Para comprobar su normal funcionamiento las empresas deben sumar a esa información una constancia del último balance general y estado de situación patrimonial. El informe debe especificar si se cubren la totalidad de las especialidades medicinales aprobadas por la autoridad sanitaria, y detalladas en el Programa Médico Obligatorio (PMO). Si la cobertura se limitara a un listado de medicamentos, se deberá adjuntar una copia de tal listado con la indicación del porcentaje de cobertura ofrecido para cada uno de ellos y a qué planes corresponde.

A través de la participación del ciudadano y la gestión del organismo es como se otorga transparencia a esta actividad, suministrando a los ciudadanos información veraz frente a cualquier inconveniente respecto de los alcances del servicio.

Verifique si su prepaga está inscripta haciendo click [aquí](#).

Recomendaciones

Medicina prepaga

- **Coberturas de prestaciones médicas**

Los descuentos y coberturas obligatorias para los distintos tipos de prestaciones que deben asegurar tanto las obras sociales como las empresas de medicina prepaga, están estipulados en el Programa Médico Obligatorio (PMO) definido por [resolución 201/2002](#) del Ministerio de Salud de la Nación. Este programa garantiza la cobertura mínima a la que están obligados a cumplir todos los prestadores de salud.

- **Descuentos en medicamentos**

Las farmacias deben realizar los descuentos estipulados para los medicamentos recetados, de acuerdo a lo estipulado por la resolución 310/2004. Los descuentos ordinarios son del 40%. Cuando se trata de patologías crónicas certificadas, se debe realizar un descuento del 70% sobre la medicación prescrita. Ingrese [aquí](#) al buscador de genéricos con coberturas del 70%. La cobertura de los medicamentos oncológicos es del 100%.

Antes de comprar un medicamento, verifique que el mismo tenga cobertura consultando la resolución en el siguiente acceso. Haga [click aquí](#).

- **Contratar empresas registradas**

Antes de contratar un servicio de salud, los consumidores deben consultar si la empresa u obra social que suscribe adherentes está inscripta en el Registro Público de Entidades Prestatarias de Medicina Prepaga haciendo click [aquí](#)

- **Aumentos de la cuota**

Las empresas de medicina prepaga pueden disponer de aumentos para sus planes. En tal sentido, deben comunicarlos a sus afiliados con una anticipación de 30 días. Los aumentos que no cumplan con este requisito, podrán ser impugnados solicitándolo a la empresa mediante una nota. En caso de que la empresa no haga lugar al reclamo, se podrá presentar una denuncia en cualquier Centro de Gestión y Participación Comunal (CGPC).

- **Aumento de cuota por edad**

Si le han incrementado el valor de la cuota por haber cumplido una determinada edad, verifique en primera instancia que la condición de aumento por edad esté estipulada en el contrato. Si no cuenta con el contrato, la empresa le deberá suministrar una copia del mismo. Cuando el aumento no esté establecido como cláusula contractual, el consumidor no tiene la obligación de pagarlo. Asimismo, si tal condición estuviera en el contrato, existe jurisprudencia que avala la presentación de una denuncia en cualquier CGPC. Ver caso Revello Llerena, Ricardo E., contra Qualitas Médica S.A. (expediente n° 40425/01).

- **Plan Materno Infantil (PMI)**

El Plan Materno Infantil forma parte del PMO. Establece que todas las obras sociales y empresas de medicina prepaga deben dar una cobertura del 100% durante el embarazo y el parto a partir del momento del diagnóstico y hasta el primer mes luego del nacimiento.

En cuanto a la atención del recién nacido, la misma será hasta cumplir un año de edad. Todo con cobertura al 100%, tanto en internación como en ambulatorio y exceptuado del pago de todo tipo de coseguro para las atenciones y medicaciones específicas. Ésta cobertura comprende:

- durante el embarazo y el parto → consultas, estudios de diagnóstico exclusivamente relacionados con el embarazo, el parto y puerperio, cualquier otro tipo de estudios tendrá la cobertura que rige al resto de este PMO; psicoprofilaxis obstétrica y medicamentos exclusivamente relacionados con el embarazo y el parto con cobertura al 100%.
- infantil → será obligatoria la realización perinatólogica de los estudios para detección de la fenilcetonuria, del hipotiroidismo congénito y enfermedad fibroquística en el recién nacido. Deberán cubrirse las consultas de seguimiento y control, inmunizaciones del período, cobertura del 100% de la medicación requerida para el primer año de vida siempre que ésta figure en el listado de medicamentos esenciales.

A fin de estimular la lactancia materna no se cubrirán las leches maternizadas o de otro tipo, salvo expresa indicación médica, con evaluación de la auditoría médica.

- **Cartilla**

Las obras sociales y las empresas de medicina prepaga deberán mantener actualizada la cartilla de las altas y bajas de los profesionales y establecimientos a los fines de suministrar al consumidor en forma cierta, clara, detallada y gratuita todo lo relacionado con las características esenciales del servicio.

- **Discapacidad**

La ley 24.901 establece el sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objeto de brindarles una cobertura a sus necesidades y requerimientos.

- **Cómo proceder si no respetan mis derechos**

Frente a un incumplimiento en la prestación del servicio, el consumidor debe realizar en primera instancia el reclamo a la empresa prestadora del servicio. Si no hubiera una resolución favorable, el consumidor puede comunicarse gratuitamente llamando al 147 o dirigirse personalmente a cualquier CGPC y asesorarse.

Para presentar una denuncia formal necesitará:

- una nota por escrito explicando lo ocurrido e incluyendo su requerimiento,
- un comprobante de su condición de afiliado (factura de pago u otro),
- un comprobante de la prestación prescripta, y
- dos juegos de fotocopias de toda la documentación.

Referencia normativa

Consumidores en Red es una publicación electrónica comprometida con la formación e información de los ciudadanos, para la promoción de un ejercicio activo y responsable de los derechos del consumidor, de acuerdo a lo establecido por las siguientes normativas:

▶ **Constitución de la Nación Argentina/art. 42**

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo (...) a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios (...).

▶ **Constitución de la Ciudad de Buenos Aires/art. 46**

La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas. Debe dictar una ley que regule la propaganda que pueda inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación.

▶ **Ley 24.240/ art. 61 - Formación del Consumidor**

Dictamina para la autoridad de aplicación, la implementación de políticas activas para la formación e información de los ciudadanos y establece: "La formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al consumidor, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de los servicios. (...)"

▶ **Ley 757/ art. 7 Inc. b – Carácter público de las audiencias**

Establece que lo actuado en el marco de las audiencias conciliatorias es de carácter público y por tanto pasible de ser difundido orientado a la formación permanente de los ciudadanos.

▶ **Ley 104/ art. 1 - Derecho a la información**

La ley 104 garantiza para todos los ciudadanos el derecho a la información y en ese marco establece: " Toda persona tiene derecho, de conformidad con el principio de publicidad de los actos de gobierno, a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano perteneciente a la Administración Central, Descentralizada, Entes Autárquicos, Organismos Interjurisdiccionales integrados por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Empresas y Sociedades del Estado, Sociedades Anónimas con participación Estatal mayoritaria, Sociedades de economía mixta, todas aquellas otras organizaciones Empresariales donde el Estado de la Ciudad tenga participación en el capital o en la formación de las decisiones societarias, del Poder Legislativo, Judicial, Entes Públicos no Estatales, en cuanto a su actividad Administrativa, y de los demás Órganos establecidos en el Libro II de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 1391, BOCBA Nº 2011 del 26/08/2004)".