

BUENOS AIRES,30 de mayo de 2017

VISTO la **actuación N° 03209/17**, caratulada: “G, AY sobre inconvenientes para el cambio de plan médico”; y

CONSIDERANDO:

Que la actuación del VISTO tiene como objeto el reclamo formalizado por la Sra , en representación de su hijo menor quien padece una discapacidad, K, E D DNI, ambos afiliados a la empresa de medicina prepaga Swiss Medical, quienes en el mes de abril del corriente año recurrieron a esta Defensoría para denunciar el comportamiento abusivo de esta última, al hacer caso omiso a su deseo de cambiar de plan prestacional.

Que la señora contrató en el año 2013 con la empresa de medicina prepaga “Swiss Medical” y en tal circunstancia, dentro de la oferta de planes propuestos, optó por suscribirse junto a su hijo menor, al denominado “SMG60”.

Que desde el año 2013 al 2016, la interesada se mantuvo bajo la cobertura del plan anteriormente mencionado. Sin embargo, para fines del año 2016 comenzó a solicitar verbalmente el cambio de plan por uno de menor servicio y por ende, menor costo.

Que pese a realizar reiteradas solicitudes verbales en las oficinas de la prepaga, la interesada nunca obtuvo respuesta favorable a su pedido, lo que motivó que el pasado mes de febrero, dejara plasmado por escrito su pedido de cambio, para pasar del SMG60 al SMG20.

Que desde el 22 de febrero en adelante, la señora nunca obtuvo respuesta por parte de la empresa, situación que motivó su presentación ante esta Institución.

Que habiendo realizado un análisis del relato y de la documentación aportada, no se ha observado elemento alguno que le impida a la señora ejercer su derecho a optar por el plan prestacional que mejor se adecúe a su realidad.

Que por lo expuesto precedentemente, con fecha 5 de mayo del corriente, la EMP recibió la solicitud de informes cursada por esta Institución, que fuera respondida en días posteriores desconociendo la competencia de esta Defensoría y sosteniendo que la normativa vigente en la materia no impone el deber de aceptar eventuales pedidos de cambio de plan.

Que dentro de los argumentos vertidos en su responde, la Empresa involucrada, sostuvo que *“si todos los afiliados optaran por la misma postura, el sistema se desequilibraría y no lograría sostenerse”*. También indicó que, no existe norma alguna que la obligue a aceptar cambios de plan y que al momento de contratar, la interesada aceptó la oferta y optó por dicha cobertura.

Que los argumentos que surgen de la respuesta producida por la EMP carecen de sustento legal, motivo por el que la conducta de Swiss Medical se ha tornado abusiva en los términos de la ley de protección y defensa del consumidor (Ley N° 24.240).

Que de acuerdo con la citada ley, entre la Sra. y SWISS MEDICAL, existe una relación de consumo generada a partir de la suscripción de un contrato de adhesión, el que no puede contener cláusulas abusivas o que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor.

Que en el sentido expresado, la interpretación del contrato se hará siempre en el sentido más favorable al consumidor, debiendo el oferente actuar con buena fe.

Que no obstante ello, ninguna persona puede estar obligada a permanecer dentro de un plan de salud, existiendo otras opciones posibles. En tal sentido, cualquier adherente puede optar por suscribir y rescindir el contrato en cualquier momento, sin expresión de causa alguna.

Que lo dicho guarda íntima relación con el ejercicio de las libertades personales, en tanto y en cuanto no ofendan al orden y la moral pública, ni perjudiquen a un tercero (artículo 19 C.N).

Que cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN contribuir a preservar los derechos reconocidos a los ciudadanos y, en su calidad de colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disfuncionales que se advirtieren.

Que la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la ley N° 24.284, modificada por la ley N° 24.379, la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su resolución 0001/2014 de fecha 23 de abril de 2014, y la nota de fecha 25 de agosto de 2015 del Sr. Presidente de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario, para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,

EL SEÑOR SUBSECRETARIO GENERAL  
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN  
RESUELVE:

ARTICULO 1º: EXHORTAR al Presidente de la empresa SWISS MEDICAL S.A, a que en el más breve plazo posible, disponga la realización de las gestiones necesarias a fin de que la Sra. y su hijo menor K,E, pasen del plan SMG60 al plan SMG20.

ARTICULO 2º: EXHORTAR a la Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud), en su calidad de órgano de control de las obras sociales y empresas de medicina prepaga, para que de manera urgente tome intervención en el presente caso y arbitre las medidas necesarias a fin de que Swiss Medical S.A, deponga su accionar y se ajuste a la normativa vigente.

ARTICULO 3º.- Las exhortaciones que la presente resolución contiene deberán responderse dentro del plazo de 30 (TREINTA) días hábiles desde su recepción.

ARTICULO 4º: Regístrese, notifíquese en los términos del 28 de la ley 24.284 y resérvese.

**RESOLUCIÓN N° 0056/2017**