



Poder Judicial de la Nación

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL Y
COMERCIAL FEDERAL – SALA II

Causa n° 2996/2017

Incidente N° 5 - ACTOR: USUARIOS Y CONSUMIDORES UNIDOS
DEMANDADO: OBRA SOCIAL DE LA UNION DEL PERSONAL CIVIL
DE LA NACION s/INCIDENTE

Buenos Aires, de mayo de 2021. SM

VISTO: el recurso de apelación interpuesto por la actora el día 6.11.20, fundado el día 19.11.20 y replicado el día 9.12.20, contra la resolución dictada con fecha 5.11.20, habiendo dictaminado el señor Fiscal General el día 4.05.21; y

CONSIDERANDO:

I.- En el referido pronunciamiento el señor juez de grado desestimó el pedido efectuado por la asociación demandante en su presentación del día 19.10.20, tendiente a que se amplíe la medida cautelar y se le indique a la accionada que el cumplimiento de la publicación en la página *web* no puede limitarse a la transcripción de la sentencia cautelar de autos, en una sección denominada “noticias” que resulta poco visible para quien accede al sitio; sino que debe poner la información en un *banner* destacado al acceder al sitio, en un lenguaje comprensible para los destinatarios e informar además el procedimiento para la reincorporación, solicitando se otorgue un plazo de 48 horas para el cumplimiento de dicho extremo. Asimismo, impuso las costas de la incidencia a cargo de la parte actora.

Para así decidir, el juez de la anterior instancia consideró que la publicación de la medida cautelar en su totalidad, resulta suficiente para que los involucrados tomen conocimiento de ella y sus alcances.

Asimismo, ponderó que la Obra Social informó que desde el dictado de la medida de no innovar, dictada por este Tribunal, se está absteniendo de dar de baja a todos aquellos afiliados que no hayan expresado su voluntad de optar por el I.N.S.S.J.P. De allí, entendió que

para este universo de afiliados, la continuación en la afiliación es automática, o sea, no requiere que aquellos efectúen ningún tipo de trámite.

Por otra parte, señaló que la accionada acreditó haber publicado el contenido de la medida precautoria en la forma establecida por esta Sala, en la sección NOTICIAS de la página *web* de Accord Salud y Unión Personal (www.unionpersonal.com.admodulos/institucional/noticias y www.accordsalud.comar.modulos/institucional/noticias). Añadió que ello resulta suficientemente “razonable” para publicitar cuestiones como la ordenada en autos, atento que debe considerarse como la mejor opción que tienen los afiliados de la obra social demandada para conocer temas relacionados o que incumban a cuestiones relativas a dicha obra social, por lo que, la sección “NOTICIAS”, resulta justamente el medio idóneo en donde cualquier persona lo visualizaría en primer lugar, para enterarse de las novedades referidas a la afiliación.

Finalmente, puso de relieve que en lo referente a las medidas de publicidad de la medida cautelar, con fecha 07.10.20 se ordenó intimar a la demandada a restituir la publicación tanto en sus páginas *web* como sus redes sociales (Facebook y Twitter), el contenido de la tutela precautoria en forma permanente.

II.- Frente a aquella decisión, la actora interpuso el recurso de apelación el día 6.11.20, el que fue fundado el día 19.11.20. En su memorial, la recurrente invoca la existencia de una contradicción entre lo resuelto y las constancias de las causa. Afirma que el sentenciante, al considerar la razonabilidad de la publicación, se apartó del deber de información que disponen los artículos 4 de la Ley de Defensa del Consumidor y el artículo 1100 C.C. y C.N., en tanto su parte requirió no sólo que la disposición sea



Poder Judicial de la Nación
CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL Y
COMERCIAL FEDERAL – SALA II

Causa n° 2996/2017

exhibida en la página principal, sino que sea en un lenguaje claro y comprensible para todos.

También cuestiona que el *a quo* haya meritado a favor de la obra social su denuncia respecto de haber dado cumplimiento con el cese de las desafiliaciones y haber procedido a reafiliar en los términos de la medida anticipada, cuando ello no se corresponde con la realidad. En ese sentido, refiere a la existencia de nuevos amparos, pedidos de “opt-out” por acciones individuales y denuncias en estas mismas actuaciones de personas desafiliadas con posterioridad a dictarse la medida cautelar. Además, hace alusión al informe del Sr. Interventor que señala la existencia de listados de personas cuyo pedido de reafiliación se encuentra “a estudio” o ha sido denegado, o ni siquiera se le ha dado curso.

Seguidamente, critica la imposición de las costas advirtiendo que ello contraria expresamente lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N°24.240.

Finalmente, solicita al Tribunal un llamado de atención al Magistrado de la anterior instancia, ordenándole la resolución de las incidencias pendientes y que procure el cumplimiento de la medida cautelar dictada en la causa, dado que, según los dichos de la apelante, por su acción y/u omisión, consiente las dilaciones procesales que formula la demandada.

III.- Así planteada la cuestión, como aclaración preliminar es conveniente señalar que en el *sublite* nos encontramos en la etapa de ejecución y publicidad de una medida cautelar dictada en el marco de un proceso colectivo de consumo. Esta circunstancia, llevará al Tribunal a analizar la procedencia de las quejas de la asociación que demanda ponderando las características peculiares que rodean a los litigios en masa y la especial tutela que merecen los derechos constitucionales de los usuarios aquí involucrados, quienes sólo se encuentran presentes en el pleito mediante la figura del representante de la clase. Y, de nuevo, las dificultades propias de no contar con una legislación específica que regule el trámite de



este tipo de acciones y la persistente indiferencia del Congreso en cubrir este vacío que lleva a que los tribunales debamos diseñar remedios ad hoc a fin de no frustrar los derechos involucrados.

En tal orden de ideas, no está de más recordar que es esencial que en cada etapa de una acción grupal se arbitren las medidas tendientes al resguardo de la garantía de defensa en juicio (arg. art. 18 de la Constitución Nacional), en tanto no nos hallamos frente a un clásico proceso de naturaleza bilateral. Por tal motivo, las decisiones que eventualmente puedan ser perjudiciales para los intereses de los individuos que conforman el “colectivo”, deberán ser abordadas ponderando la inviolabilidad de aquella prerrogativa constitucional, como así también el respeto por los principios que se desprenden del plexo normativo que tutela los derechos de los consumidores y usuarios (art. 42 de la Constitución Nación, Ley N° 24.240 y arts. 1092/1122 del Código Civil y Comercial de la Nación).

En igual sentido, es válido resaltar que en materia de procesos colectivos, la Corte Suprema refirió la necesidad de que “se arbitre en cada caso un procedimiento apto para garantizar la adecuada notificación de todas aquellas personas que pudieren tener un interés en el resultado del litigio, de manera de asegurarles tanto la alternativa de optar por quedar afuera del pleito como la de comparecer en él como parte o contraparte” (conf. CS.J.N. “Halabi, Ernesto c/ P.E.N. –Ley N° 25.873 – Dto. 1563/04 s/ amparo Ley N°16.986”, Considerando 20).

En este aspecto, debe advertirse la importancia que reviste la notificación ordenada en la causa, cuya finalidad consiste en el anoticiamiento de la medida cautelar dictada el día 21.02.19 y que, además, ha sido ordenada conjuntamente con la notificación dispuesta a fs, 71vta. de los autos principales (v. punto 9.4 de la referida resolución). De este modo, la adecuada notificación resulta fundamental pues permite conocer si la clase es realmente determinada o determinable, porque la notificación presupone la identificación y, por otra parte, porque facilita el ejercicio del derecho a la



Poder Judicial de la Nación
CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL Y
COMERCIAL FEDERAL – SALA II

Causa n° 2996/2017
defensa de los miembros (conf. Lorenzetti, Ricardo L. “Justicia colectiva”, ed. Rubinzal-Culzoni, p. 134).

Por otra parte, corresponde reiterar lo ya mencionado en oportunidad de ordenar los mecanismos de publicidad de la medida cautelar decretada por esta Sala. El art. 54 de la Ley de Defensa del Consumidor, no regula específicamente el procedimiento de notificación que debe llevarse a cabo en los trámites como el que aquí se presenta. De allí que, la razonabilidad de lo decidido por el juez de grado, debe ser revisado teniendo en cuenta la finalidad que con la publicidad se persigue, que es, nada más y nada menos, que dar a conocer a quienes integran el grupo representado por la asociación demandante, de la existencia de una tutela judicial precautoria a su favor.

Finalmente, la cuestión relativa a la publicidad de este tipo de medidas, nos conduce inexorablemente a analizar el derecho de los consumidores a estar informados. Y, tanto el constituyente en oportunidad de redactar el artículo 42 de la Constitución Nacional en el año 1994, como el legislador al momento de diseñar el estatuto que tutela a los consumidores y usuarios (primero, con la sanción de la Ley N°24.240, y sus modificatorias y, posteriormente, con la incorporación de normas destinadas a las relaciones de consumo en el Código Civil y Comercial de la Nación), han sido determinantes. No se trata de cualquier información la que deba ser suministrada al consumidor, ésta debe ser adecuada, veraz, detallada, suficiente, gratuita y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión (conf. arg. art. 42 C.N., art. 4 Ley N°24.240 y art. 1100 del C.C.C.N.). Este último aspecto resulta, por demás, determinante. De nada sirve suministrar datos a quien no tenga la posibilidad de comprenderlos. Y para ello, deviene nuevamente importante el análisis, aún genérico y con las limitaciones del caso, de a quién se encuentra cursada esta información tan relevante.

IV.- Habiéndose dejado sentadas las pautas generales que serán tenidas en cuenta para resolver la cuestión planteada, corresponde recordar que esta Sala dispuso, en lo que aquí interesa, entre otros medios de difusión que la demandada incorpore en su página *web* el contenido de la manda judicial conjuntamente con la información ordenada por el *a quo* a fs. 71vta./72, y en el caso de que la obra social cuente con otros medios de difusión (redes sociales, Facebook, Twitter, etc.) también se hiciera constar allí las referencias y el texto de la medida decretada.

Con relación a este extremo puntual gira la solicitud de la asociación de consumidores, que no apunta a la ampliación de la medida cautelar propiamente dicha, sino a activar mayores mecanismos de publicidad de ella, con la finalidad potencial de acrecentar las posibilidades de que esta información relevante alcance a la mayor cantidad de beneficiarios que se encuentren incluidos en el grupo cautelado.

Sobre este punto, la cuestión planteada ha sido correctamente examinada por el señor Fiscal Federal en su dictamen del día 4.05.21 (v. en especial, puntos 9 y 10), cuyos argumentos esta Sala comparte y hace suyos. En especial, resulta concluyente lo apuntado por el representante de Ministerio Público Fiscal en cuanto a que no resultan claros los motivos invocados por la demandada para no radicar el aviso ordenado por este Tribunal en la sección principal de su sitio. Siendo que la lógica es que este tipo de avisos estén en lugares de máxima exposición, en los que cualquiera de sus destinatarios, aún sin tener voluntad específica de anoticiarse de lo informado, pueda tomar conocimiento de su contenido. Reafirmando esto, resulta dirimente la comparación efectuada en su ponencia al advertir que, si los carteles que deben ser ubicados en la sede física de la obra social tienen que ser fijados en lugares visibles, la misma característica debe exigirse en su sitio de internet. El posicionamiento de la información también lo debe ser en un espacio relevante para su visualización, pues ambas cuestiones responden a una misma finalidad: favorecer la difusión del contenido.



Poder Judicial de la Nación
CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL Y
COMERCIAL FEDERAL – SALA II

Causa n° 2996/2017

Con motivo de ello, resulta posible concluir que la comunicación a través de un recuadro dentro del sector de las NOTICIAS que hacen a la actividad propia de la obra social, no es suficiente para anoticiar a ese sector del colectivo representado, puesto que aquello sólo sería observado por quienes además de ingresar al sitio, naveguen por las distintas opciones que en él se alojan hasta dar con la información del caso.

Para una mayor ilustración, este Tribunal ha procedido a consultar los sitios de internet <https://www.unionpersonal.com.ar/> y <https://www.accordsalud.com.ar/> y en ambas direcciones, a los fines de acceder a la información en cuestión, se debió ingresar a la opción de INSTITUCIONAL, y entre las seis o siete solapas ofrecidas –dependiendo el sitio- se ingresó a la denominación NOTICIAS. Va de suyo, que la búsqueda que se ha realizado contaba con los datos previos denunciados en la causa, en cuanto a dónde efectivamente se alojaba la información que se procuraba encontrar. Así y todo, no se tornó sencilla esa faena, a poco que se advierta que dentro de la opción NOTICIAS, la información de este caso –relevante, reiteramos, por tratarse de una medida cautelar favorable en una materia donde el agente de salud cuenta con un gran número de litigios por reafiliaciones- se encontraba entre otras 28 o 30 noticias relativas a campañas de vacunación, certificados, campañas de salud, etc. Incluso, dentro de la primera impresión visual de los sitios, la noticia relacionada con la medida cautelar dictada en autos aparece como perdida entre las otras que la rodean, pues a las demás se le ha adicionado un componente gráfico tendiente, seguramente, a llamar la atención del lector. En cambio, en lo relativo a la información de estas actuaciones, sólo aparece una mera transcripción de parte del texto titulado “Medida cautelar dictada en autos”, sin nada que permita su fácil visualización e identificación.

Asimismo, la decisión que aquí se adopta es la que mejor concilia los intereses que se encuentran en juego. Por un lado, favorece la difusión de la medida cautelar dictada en autos y, consecuentemente, la llegada de la información al grupo de consumidores hipervulnerables a la



que se encuentra dirigida (personas de avanzada edad que adquieren o adquirieron su beneficio jubilatorio). Y según la experiencia social indica, el grupo al que se encuentra dirigida la medida es, precisamente, uno de los que más necesita que se le faciliten los mecanismos de obtención de los datos cuando estos se hayan disponibles a través de plataformas digitales. De lo contrario, la dificultad en el su acceso tornaría inidóneo ese medio de divulgación, anulando la finalidad perseguida.

Por el otro, se observa que la accionada en su responde del día 9.12.20, tampoco ha manifestado que la solicitud de la accionante importara un perjuicio u obstáculo en cuenta a la información sanitaria brindada en los sitios de internet. Sus alegaciones tienden más bien, a insistir respecto a una cuestión que aún se encuentra debatida y que gira en torno al efectivo cumplimiento de la tutela anticipada decretada en autos, extremo sobre el cual no corresponde que este Tribunal emita ningún tipo de consideración en la actualidad, teniendo en cuenta el estado en el que se encuentra la causa principal y, más precisamente, este incidente en el que se discute, precisamente, la observancia de la medida dispuesta en la causa.

Conforme a lo expuesto, corresponde hacer lugar al recurso de apelación de la actora y ordenar a la demandada a que coloque el aviso de la medida cautelar decretada en autos, en la sección principal de sus portales disponibles en la *web* y cuyo contenido además de reflejar la medida dictada, sea publicado utilizando un lenguaje de fácil comprensión para sus afiliados u ex afiliados, que se encuentren comprendidos dentro del grupo beneficiado con la manda judicial.

V.- Por último, con relación a las manifestaciones vertidas por la recurrente al punto III de su presentación relacionada a la actuación irregular que le imputa al juez de la instancia de grado, este Tribunal entiende que nada corresponde proveer al respecto. Ello, en tanto lo solicitado en el referido apartado excede la intervención de esta Sala, la que



Poder Judicial de la Nación
CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL Y
COMERCIAL FEDERAL – SALA II

Causa n° 2996/2017

se encuentra circumscripta a los límites del recurso que fuera concedido en relación (conf. art. 277 del C.P.C.C.N.).

Sólo a mayor abundamiento y sin perjuicio de las dificultades propias de tramitar una causa con las peculiaridades de este proceso y con la carencia de instrumentos procesales acordes a la naturaleza de la acción, se debe señalar que las circunstancias apuntadas por la quejosa en cuanto a la disconformidad que manifiesta respecto de la actuación del juez de grado y que se identifican, más que nada, con decisiones tomadas en el marco del proceso, encuentra su solución en las vías que el propio Código de rito le brinda a las partes a los fines de obtener la revisión de aquellos actos.

Por todo lo expuesto, sumado a los fundamentos expuestos por el señor Fiscal Federal en su dictamen del día 4.05.21, que esta Sala comparte y hace suyos, se **RESUELVE**: revocar la decisión apelada. Las costas de ambas instancias se imponen a la demandada vencida (conf. art. 68 del C.P.C.C.N.).

Regístrese, notifíquese con copia del dictamen referido, al Ministerio Público Fiscal en la forma solicitada en su dictamen y devuélvase conjuntamente con las actuaciones principales.





#34773444#289222770#20210521112133494