



*Ministerio Público de la Nación*

**INFORME DE COOPERACIÓN**

Juz. 22 Sec. N° 44

Fiscalía interviniente N° 4. Dra. Mónica Susana Mauri

“ASOCIACION DE DEFENSA DE CONSUMIDORES ENTRERRIANOS C/  
ORGANIZACION DE SERVICIOS DIRECTOS DE EMPRESA (OSDE)  
S/SUMARISIMO”. Expte. N° 81198/2018.

Sra. Fiscal:

1. Vuelven nuevamente las actuaciones al Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores, a efectos de prestar colaboración y asistencia a la Sra. Fiscal interviniente, en virtud de la vista que le fuere remitida en el proveído de fecha [20/2/2024](#).

Se reitera que esta colaboración en modo alguno resulta vinculante para la Fiscal.

2. En las anteriores intervenciones este Programa tuvo oportunidad de expedirse sobre la homologación pretendida por las partes respecto del acuerdo que luce agregado el día [5/9/2022](#) así como de las manifestaciones y observaciones realizadas en la presentaciones de fecha día [31/10/2022](#) y [20/4/2023](#) (v. [informe de colaboración](#) agregado junto al dictamen de fecha [18/10/2022](#) e [informe de colaboración](#) agregado al dictamen de fecha [17/5/2023](#)).

En esta última intervención, tras enfatizar las funciones conferidas por ley a la intervención del Ministerio Público en el marco de acuerdos transaccionales colectivos, y reiterar en su totalidad lo expuesto en el [informe de colaboración](#) realizado anteriormente, este Programa advirtió que el fundamento por el cual OSDE habría determinado la suma de \$5000 como monto compensatorio para los ex clientes afectados por los aumentos cuestionados por la asociación actor no habría sido debidamente explicitado. Tampoco, OSDE no modificó el ofrecimiento cursado los clientes actuales (aumento en la categoría) el cual había sido también observado por este Ministerio Público Fiscal.

Justamente, este Programa indicó que, si bien la cantidad de usuarios alcanzados por el acuerdo en cuestión resultaría un dato de vital importancia para analizar la razonabilidad del ofrecimiento cursado, el mismo debería ser contrastado con el monto efectivamente percibido por la demandada, debido al aumento cuestionado en la demanda aquí incoada. Al no contar con datos que permitan determinar específicamente que porcentaje estaría restituyendo la demandada respecto de lo percibido por el aumento cuya validez fuere cuestionado, no podría afirmarse (ni siquiera presumirse) que las “concesiones recíprocas” luzcan razonables. Por tal motivo, este Programa mantuvo la observación oportunamente realizada.

Asimismo, si indicó que la invocación de los fallos de la CSJN (276:147; 317:263 y otras) efectuados por la asociación actora, no resultarían de aplicación al caso de autos, en tanto los mismos refieren a situaciones absolutamente diferentes a la cuestión aquí debatida y se precisó que un acuerdo colectivo no podría contener cláusulas contrarias al art. 37 LDC, que importen una renuncia o restricción de los derechos del consumidor o la ampliación de los derechos de la otra parte, ya que si la ley anula dichas cláusulas cuando fueron firmadas por el consumidor, con mayor razón podría desvirtuarlas, revisarlas o invalidarlas cuando provienen de un acuerdo en el que el consumidor no estuvo presente.

Finalmente, se llamó la atención con respecto a la indisponibilidad de consulta pública del presente proceso (el cual continúa en carácter restringido), así como de la falta de tratamiento de las restantes observaciones cursadas por este Programa.

3. En virtud de lo anterior, y pese a los requerimientos cursados por las partes para que se homologue el acuerdo conforme fuera presentado (v. presentaciones de fecha [1/6/2023](#), [5/6/2023](#) y [17/8/2023](#)), el juez subrogante ahora interviniente, convocó a las partes a una audiencia -en el marco de las actuaciones Expte. N°81381/2011- donde las partes acordaron suspender el trámite de las



## *Ministerio Público de la Nación*

actuaciones, hasta que fuera presentado finalmente en fecha [16/2/2024](#) un nuevo acuerdo reformulado, solicitando nuevamente su homologación.

Los nuevos términos del acuerdo presentado por las partes para poner fin a la contienda serían los siguientes:

3.1. El Acuerdo Conciliatorio comprendería a todos los afiliados voluntarios de OSDE, que son aquellas personas humanas de toda la República Argentina, que tuvieron contratos vigentes durante el período comprendido entre enero 2011 y febrero de 2014, que abonaban el costo íntegro de su plan de salud de manera particular y voluntaria, cuyo número asciende a 370.998 conforme la [certificación contable](#) adjuntada.

3.2. OSDE ofrece reintegrar los incrementos aplicados y percibidos durante los meses de agosto y diciembre de 2011, septiembre y diciembre de 2012, mayo septiembre y diciembre de 2013, y febrero de 2014; a todos aquellos consumidores incluidos en la delimitación de la clase antes referenciada, con más un interés equivalente a la Tasa Activa del Banco Nación calculado hasta la fecha de la efectiva restitución a los asociados. El monto por restituir al alcanzaría, según [certificación contable](#), la suma de \$2.027.608.750,17.

Precisaron que los cuestionamientos correspondientes a los meses de enero de 2011 y mayo de 2012 aquí formulados quedarían excluidos de la litis en autos toda vez que el primero se encuentra abordado en el Expte. N°81381/2011 caratulado "ASOCIACION POR LA DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES C/OSDE ORGANIZACION DE SERVICIOS DIRECTOS EMPRESARIALES S/CUMPLIMIENTO DE CONTRATO"; en tanto que el segundo es objeto de la litis en el Expte. N°25170/2012 caratulado "ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES C/OSDE S/ SUMARÍSIMO", en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia N° 12 de la Capital Federal, Secretaría N° 24, respecto del cual ha recaído sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada.

3.3. En cuanto a los mecanismos de restitución, una vez que fuera calculado el importe a restituir, a los afiliados activos la devolución se les efectuaría

mediante una bonificación que se aplicará sobre el valor de la cuota, a partir del segundo mes de publicados los edictos y comunicaciones. Para todos aquellos afiliados incluidos en la delimitación de la clase que no registren afiliación a la fecha de homologación del presente convenio, los importes resultantes serían depositados en una cuenta bancaria a nombre del titular del plan, según los registros de OSDE y/o previa solicitud de información a COELSA.

3.4. En cuanto a la publicidad y notificación a los integrantes del colectivo, OSDE publicaría Edictos por dos días en Boletín Oficial de la Nación y los diarios La Nación y Clarín, cuyo texto surgiría del punto 3.a) del acuerdo aquí presentado. Asimismo, remitiría e-mails dirigidos a afiliados y ex afiliados que conforman la Clase; se colocaría un banner y/o información en las páginas web de ADECEN y OSDE, cuyo texto surgiría del punto 3.c), d) y e).

3.5. Indicaron que la implementación de las restituciones resultaría operativa para los clientes activos a partir del 2 mes de publicados los edictos, y para los inactivos a los 60 días de homologado el acuerdo y recibida la información por parte del COELSA.

3.6. A los efectos de acreditar el cumplimiento de los términos del acuerdo, OSDE se compromete a presentar dentro de los ciento ochenta (180) días a contar desde la ejecución del acuerdo, un informe de las acciones realizadas y la totalidad de las sumas comprometidas devueltas para el cumplimiento de los términos del presente convenio.

3.7. Finalmente, se dejó establecido que los honorarios de los letrados apoderados y patrocinantes intervinientes en representación de ADECEN estarán a cargo de OSDE, así como los honorarios del mediador, de los peritos y consultores de parte intervinientes designados por el tribunal, así como todos los gastos que se deba incurrir para hacer saber a los consumidores el contenido del acuerdo y todo otro gasto causídico pertinente.

4. Del nuevo acuerdo presentado por las partes, se ordenó vista al Ministerio Público Fiscal (v resolución de fecha [20/2/2024](#)).



## *Ministerio Público de la Nación*

Recibida que fuere por la Fiscalía interviniente, su titular solicitó, en los términos de la [Res. PGN 2968/2015](#), la colaboración y asistencia de este Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores.

Ahora bien, sentado lo anterior, a lo fines de contestar el pedido de colaboración solicitado, se procederá a valorar y analizar los nuevos términos y manifestaciones que las partes realizaron en la presentación en conteste.

4.1. Como primer punto, este Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores reitera y remite en su totalidad lo expuesto en los informes de colaboración mencionados líneas arriba. En base a ello, en lo sustancial me remitiré a lo oportunamente esbozado.

Ello así, dado que a la hora de contemplar los términos de un acuerdo colectivo (que en definitiva pondría fin a la contienda), el Ministerio Público Fiscal evalúa cuidadosa y prudencialmente, todo lo que se dispone en el acuerdo, así como también los elementos de convicción arrimados y las constancias de la causa, para evitar los efectos perniciosos que podría ocasionar la homologación de un acuerdo que resguarde debidamente los intereses de los consumidores ausentes en el debate.

No obstante, este Programa advierte que, del análisis efectuado de la presentación en conteste y de los nuevos términos explayados por las partes, se observa que aquellas habrían tomado en consideración varias de las observaciones efectuadas por este Ministerio Público Fiscal.

Es decir, de acuerdo con lo observado por este Programa y lo señalado por las partes, prácticamente la mayor parte de lo que fuera materia de objeción, análisis y/o sugerencia habría sido receptado por las interesadas.

Algunas observaciones fueron receptadas en su totalidad, otras fueron parcialmente receptadas y solamente algunas seguirían encontrándose en contradicción con lo aquí propiciado.

Sintéticamente, el acatamiento a las observaciones efectuadas por este Programa habría quedado del siguiente modo:



4.2. Podemos observar que a partir de los datos consignados por la [certificación contable](#) y el compromiso asumido de restituir aquellas sumas de dinero indebidamente percibidas -conforme fuera el objeto de la presente acción- con más los intereses calculados a la tasa activa BNA, tanto para los clientes como para los ex clientes resulta respetuoso de los intereses de los de los usuarios y consumidores integrantes del colectivo aquí involucrado.

Frente a ello, y habiendo sido subsanadas las omisiones advertidas en las anteriores intervenciones, este Programa no encuentra objeciones que realizar al respecto.

Independientemente de aquello, en función de los datos suministrados por las partes y las obligaciones aquí asumidas por OSDE, la valoración definitiva de aquellos deberá ser efectuada por el juez de grado al momento de resolver la viabilidad o no de la homologación pretendida (conf. art. 3 CCyC, arts. 34 y 36 CPCC; y art. 54 LDC), siendo aquel, quien en última instancia, tiene el deber de controlar que el acuerdo no vulnere derechos de los miembros ausentes representados por el legitimado colectivo aquí interviniente (ADUC).



## *Ministerio Público de la Nación*

4.3. Con respecto a la ampliación del mecanismo de restitución utilizado para los ex clientes, este Programa advierte que con la utilización del COELSA, se evidencia una clara mejora, dado que el grado de efectividad de las restituciones será mucho mayor.

Asimismo, habiendo sido eliminada aquella estipulación que supeditaba el reintegro al efectivo pedido del beneficiarios -lo que importaba trasladar la carga del reintegro al consumidor- el acuerdo otorgaría un margen de tutela superior al originalmente presentado. Ello así, debido a que permitiría que las acreencias de los consumidores sean acreditadas en las cuentas que aquellos posean, sin que tengan que apersonarse ante la entidad o aguardar a recibir una notificación previa y logren comprender que resultan beneficiarios de la restitución acordada.

Ahora bien, en el [informe de colaboración](#) presentado el 18/10/2022, al observar el mecanismo de restitución delineado para los ex clientes y proponer la utilización del COELSA -el que ahora fuese receptado- este Programa indicó que el requerimiento de información no debiera estar limitado exclusivamente a la información de cuentas bancarias. Por el contrario, se precisó que deberían solicitarse los datos referidas a cualquier cuenta, ya sean CBU o CVU (para las billeteras virtuales). La razón de aquello estaba dada por el hecho de en la actualidad, abarcan a un porcentaje cada vez más grande de la población del país con acceso a las mismas.

Por tal motivo, el acuerdo que finalmente se homologue y dado que el requerimiento al COELSA debiera resultar de una orden impartida judicialmente, el propio magistrado al momento de dictar el auto homologatorio (art. 54 LDC) podría integrar el acuerdo e incluir el requerimiento de la información (CVU) aquí reiterado.

Finalmente, el acuerdo también debiera tener previsto un mecanismo alternativo para aquellos ex clientes que no puedan ser identificados por el COELSA, brindándoles alguna alternativa para que puedan acceder al reintegro acordado, tales como pago en sucursal de OSDE, en Rapipago o Pago Fácil, entre otras.

4.4. En lo que a la publicidad de la acción refiere, se observa que las partes habrían ampliado las originalmente propuestas.

En efecto, más allá de los reparos que este Programa viene expresando con relación a la utilización de edictos para publicitar la existencia de un proceso colectivo -cuya ineficacia se encuentra por demás acreditada en la experiencia tribunalicia- se advierte que las partes habrían complementado aquella carga, con otros medios alternativos (correos electrónicos y banner en sitios web de ambas partes).

Sin embargo, este Programa viene advirtiendo hace tiempo, y así lo hizo constar en el [informe de colaboración](#) presentado el 18/10/2022, que en la actualidad la utilización de redes sociales resulta ser el mecanismo de comunicación y publicidad que más alcance posee. Es decir, la “viralización” de contenidos, noticias e información, se canaliza hoy en día a través de dichos medios de comunicación, razón por la cual se presentaría absolutamente alejado de la realidad, pretender que los consumidores consulten la sección de “edictos” judiciales, ya sea en el Boletín Oficial o en los diarios de circulación masiva, para informarse de lo aquí acordado.

Del mismo modo, si bien no se desconoce la importancia que reviste la publicidad a través de un banner en el sitio web de la demandada, lo cierto es que aquellos destinatarios a los cuales debería llegar la publicidad de lo aquí acordado serían los consumidores que ya no son clientes de OSDE. Por lo tanto, sería casi improbable que aquellos, ingresen por mera curiosidad al sitio web y logren acceder al banner aquí dispuesto. Del mismo modo, tampoco se conoce que tanto tráfico de visitas, tendría la página web de la asociación actora donde también sería colocado dicho banner.

Por tal motivo, lo ideal sería complementar dichas publicidades mediante la utilización de la totalidad de las redes sociales que utiliza OSDE, lo cual se advierte más acorde a la finalidad ideada para la publicidad en esta clase de procesos. De lo contrario, se buscaría efectuar un mero cumplimiento formal, desatendiéndose de la eficacia exigida para tal recaudo.



## *Ministerio Público de la Nación*

Independientemente de la recomendación aquí expuesta (en lo que a los medios publicitarios refiere), las partes deberían dejar plasmada la posibilidad de ampliar las medidas de publicidad por mecanismos de mayor alcance, en caso de comprobarse que los medios empleados no obtuvieron la eficacia deseada.

Finalmente se reitera el pedido de que las actuaciones sean colocadas visiblemente para su consulta pública. En efecto, los consumidores que pretendan ejercer su derecho de exclusión y controlar la idoneidad del representante, deberían poder consultar el estado del expediente, los actos procesales cumplidos, y decidir -con aquella información- si desean o no apartarse de lo aquí acordado.

Nuevamente, aquello podrá ser dispuesto e integrado por el propio magistrado al momento de dictar el auto homologatorio.

4.5. Por último, este Programa considera que los acuerdos colectivos, deberían dejar abierta la posibilidad de mejorarse -como fue indicado por este Programa en materia de publicidad-, en la medida de que, durante la ejecución del acuerdo, surjan nuevas herramientas que permitan efectivizar en mayor medida, las restituciones acordadas. Frente a ello, resulta útil contemplar la solución dispuesta por el art. 1011 del CCyC, y la potestad de renegociar de buena fe en los vínculos de larga duración. En tal sentido, por renegociación (o readecuación de lo acordado), debería interpretarse un proceso de tratativas tendiente a restablecer la ecuación de riesgos adaptada (y mejorada) a las vicisitudes que al momento podrían presentarse en la ejecución del contrato (acuerdo colectivo transaccional en el presente caso).

Posibilitar la negociación y/o readecuación se evidenciaría a partir del suministro de alternativas conducentes, atendibles y razonables, cuando la naturaleza y finalidad de lo acordado pierda la eficacia deseada.

5. Así las cosas, sin nada más que agregar, se tiene por contestado el pedido el pedido de colaboración solicitado.

6. Se deja constancia que el presente constituye un informe técnico-jurídico elaborado al sólo efecto de colaborar y asistir a la Sra. Fiscal interviniente en las presentes actuaciones, sin que éste pretenda remplazar la función que la

Constitución Nacional y las Leyes 24.240 y 27.148 le han asignado. Por ello de modo alguno existe obligatoriedad en el seguimiento o concordancia en las opiniones aquí vertidas.

7. En consecuencia, habiéndose agotado el objetivo de la remisión dispuesta por la Fiscalía de Primera Instancia interviniente, regresen las presentes actuaciones a los efectos que estime corresponder.

Buenos Aires, marzo de 2024.

Gabriela Fernanda Boquin  
Fiscal General ante la Cámara  
Comercial a cargo del Programa  
para la Protección de los Usuarios  
y Consumidores