

Alcances de la normas de defensa del consumidor sobre el contrato de seguro

Agustina Dellacasa

1. Introducción [\[arriba\]](#)

La aplicación de las normas del derecho del consumidor al contrato de seguro ha sido un tema muy cuestionado tanto en la doctrina como en la jurisprudencia.

La inseguridad jurídica que genera esta falta de definición, es realmente perjudicial para el mercado asegurador, puesto que tanto los empresarios como los asegurados son en definitiva, quienes pagan el precio de la incertidumbre a la hora de cuantificar el costo siniestral de cada póliza.

Cualquier análisis que se haga sobre este aspecto debe partir de explicar correctamente que el seguro, además de ser un contrato. Es un sistema económico-financiero, de acumulación de capitales (aportes iniciales, primas, exenciones, subsidios), gestión, administración e inversión rentable de dichos fondos, por parte de operadores profesionales, que permite transferir, diluir y gestionar los riesgos de forma colectiva a fin de que al momento de producirse el hecho previsto (siniestro), sustituya los efectos económicos negativos del mismo a través del pago de las prestaciones correspondientes[1].

Es decir para que la plaza aseguradora sea estable se requiere, la constitución de un fondo formado por los aportes individuales de una universalidad de asegurados, la determinación de la cuantía de ese fondo por cálculos técnicos basados en la probabilidad estadística de frecuencia e intensidad de ocurrencia del daño y el manejo técnico empresarial, traducido en adecuada inversión de las reservas; correcta liquidación de los siniestros; apropiado análisis del costo judicial y por ultimo dispersión del riesgo.

Concebido de esta manera, es dable sostener que tanto el contrato como las decisiones jurídicas que se adopten con relación a esta materia deben respetar y responder a este esquema básico de naturaleza y funcionamiento. Por ello la necesidad real de resguardar a través de normas jurídicas los presupuestos económicos y financieros del sistema, siempre en el marco del acabado cumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes y el respeto por la buena fe contractual, base fundamental del contrato que nos ocupa.

2. Doctrinas negadoras de la aplicación [\[arriba\]](#)

Los detractores de la aplicación de las normas tuitivas al consumidor al derecho de seguros fundan su negativa en que el contrato de seguro no encuadra en el concepto de contrato de consumidor o relación de consumo puesto que, un contrato de seguro es algo totalmente distinto a una locación de servicios ya que las obligación y derechos que asumen las partes en cada uno de ellos son totalmente diferentes, máxime cuando en el contrato de locación de servicios el locador asume una obligación de hacer, mientras que en el seguro la obligación del asegurador es indemnizatoria.

Aun considerando que la obligación de la aseguradora es una prestación de un servicios, no todos los contratos de seguros resultarían alcanzados por la ley de defensa del consumidor sino solo aquellos celebrados entre la aseguradora y consumidores finales.

Refieren que los contratos de seguros están regidos exclusivamente por las leyes 17.418 y 20.091 que no han sido derogadas ni expresa ni tácitamente por la ley 24.240 ni sus modificatorias.[2]

Los asegurados tienen amplia protección en la normativa vigente 17.418 y 20.091 y por la Superintendencia de Seguros de la Nación que aprueba cada cláusula del contrato con anterioridad a la posibilidad de su celebración, puesto que este organismo no solo aprueba los riesgos a comercializar sino que también las cláusulas de las pólizas.

Aplicar las leyes de defensa del consumidor al contrato de seguro, significa desconocer la complejidad del negocio asegurador y la importancia de poder cuantificar claramente los riesgos y los costos siniestrales a fin de tener un mercado asegurador saludable.

En consonancia la jurisprudencia ha opinado que "la Ley de Defensa del Consumidor, contiene reglas protectorias y correctoras que vienen a complementar —no a sustituir— el ámbito de protección del consumidor con carácter general, por cuanto la propia Ley de Seguros también protege al asegurado, aunque en forma especialmente adaptada a ese tipo de relaciones".[3]

Al respecto la Cámara Civil de la Nación ha opinado que "Es improcedente entablar la acción de daños y perjuicios derivados de un accidente de tránsito en las normas de la ley de defensa del consumidor en tanto, si bien esa normativa tiene reglas protectoras y correctoras, deben estimarse complementarias y no sustitutivas de la regulación general contenida en los códigos de fondo y la ley 17.418. Así pues, es que pese a la reforma de la ley 26.361, en caso de incompatibilidad de ambos regímenes, tiene preeminencia la citada ley y otros ordenamientos normativos sobre el plexo legal".[4]

3. Defensores de la aplicación [\[arriba\]](#)

En cambio aquellos defensores de la aplicación de ley de defensa del consumidor al contrato de seguro fundamentan su tesis en los siguientes argumentos:

Es contradictorio decir que la ley de Defensa del Consumidor contiene reglas protectorias y correctoras que vienen a complementar las normas específicas del universo del seguro, pero como éste cuenta con previsiones especiales en materia normativa, son éstas las que deben primar. Precisamente, la complementación a la que se refiere el juzgador insinúa la idea de una integración armónica, basada en los criterios que deben aplicarse por mandato legal y que son propios del estatuto consumerista. Cualquier otra conclusión importaría afirmar que el derecho del consumidor entraría a jugar solo cuando no existiera una regulación particular que resuelva cierta problemática.

Tampoco es correcto el planteo acerca de si la normativa protectoria se aplica o no a los contratos de seguros, ya que lo que la habilita es la existencia de una relación de consumo

en el caso concreto, lo que puede darse o no en materia de seguros, como en tantas otras.[5]

La Corte Suprema de Tucumán califica al contrato de seguro como un contrato de consumo, con la siguiente aclaración: en tanto reúna los presupuestos objetivos y subjetivos que definen la figura. Sostiene la aplicación indiscutida del régimen protectorio a los consumidores, e indica que tratándose de una ley de orden público corresponde a los jueces aplicarla aun cuando las partes no la hayan invocado.[6]

En este orden de ideas refiere que el beneficiario del seguro puede ser incluido en la categoría de subconsumidores pues por el contexto en el que sus requerimientos y necesidades demandan satisfacción, es un sujeto particularmente vulnerable y precisado de tutela”.[7]

Respecto del consumidor de seguros, es dable destacar lo dicho por Piedecabras, “...obedeciendo a esta concepción de consumidor, no parece existir razón válida alguna que impida la consideración como tales a todos los elementos personales que se amparan bajo la denominación de asegurado siempre que se actúe al margen de cualquier actividad profesional y, en definitiva, como contraparte del asegurador en relación a la aseguradora. En principio, y como punto de partida, podemos señalar que el consumidor de seguros encuadra sin ningún problema dentro del concepto que trae la Ley 24.240, máxime cuando esta normativa utiliza un doble concepto finalista que es el consumo o el beneficio propio, grupal o social que permite comprender tanto al tomador como al asegurado, al beneficio y al damnificado, sin restringir la protección debida al asegurado.[8]

4. Estado actual de la cuestión tras la reforma del Código Civil y Comercial de la Nación [\[arriba\]](#)

El contrato de seguros se encuentra regulado por la ley 17.418 (Ley de Seguros), la ley 20.091 (Ley de Entidades de Seguro y su Control), Código Civil y Comercial de la Nación y en algunas cuestiones por la Ley de Defensa del Consumidor.

La ley establece que hay contrato de seguro cuando el asegurador se obliga, mediante una prima o cotización, a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto.[9]

El actual código civil y comercial define en el Art. 1093 el contrato de consumo como aquel celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

Asimismo dicho texto legal refiere en su art. 1094 que en caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

Si bien la ley de seguros no ha sido objeto de reforma, la comisión de reformas del Código Civil y Comercial de la Nación ha tenido presente las relaciones entre la Ley de Seguros y la de la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En la exposición de motivos del nuevo código,

se destaca especialmente el estado actual de la controversia al afirmar que "En la jurisprudencia, el principal problema es que se terminan aplicando principios protectorios propios de la tutela del consumidor a los contratos de empresas, con deterioro de la seguridad jurídica. En la doctrina, hay muchos debates derivados de la falta de una división clara en la legislación. Los autores más proclives al principio protectorio hacen críticas teniendo en mente al contrato de consumo que pretenden generalizar, mientras que aquellos inclinados a la autonomía de la voluntad, principalmente en materia comercial, ven una afectación de la seguridad jurídica. El problema es que hablan de objetos diferentes"[10].

Como consecuencia de ello, se regulan los contratos de consumo atendiendo a que no son un tipo especial más (por ej., contrato de compraventa, de locación, de seguro), sino una fragmentación del tipo general de contratos, que influye sobre los tipos especiales (en nuestro caso, seguros de consumo).

Incluyendo a la ley una serie de principios generales de defensa del consumidor que actúan como un estándar mínimo de protección, lo que implica que no existe impedimento para que una ley especial establezca condiciones superiores y ninguna ley especial en aspectos similares puede derogarlos. Refiriendo en los fundamentos que la regulación de los mínimos indisponibles en defensa del consumidor tiene como objeto dar coherencia al sistema.

Produciéndose entonces una integración del sistema legal, en el siguiente orden de prelación, los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional; los principios y reglas generales de protección mínima; la reglamentación detallada existente en la legislación especial. Los dos primeros son estables, mientras que el tercero es flexible y disponible conforme las circunstancias de los usos, prácticas y la relación en particular.

4.1 Prescripción:

En materia de prescripción, cuestión de gran litigiosidad, se determinó que el plazo de prescripción aplicable al contrato de seguro será, cualquiera resulte la modalidad de la contratación (de adhesión o de consumo) es decir el anual previsto en el art. 58 Ley de Seguros.

Puesto que al modificarse el art 50 de la ley de defensa del consumidor, la cual actualmente dispone que las sanciones emergentes de la presente ley prescriben en el término de tres años.

Entendiendo que el plazo trienal solo será aplicable para las sanciones administrativas emergentes y será de aplicación para las relaciones de consumo el plazo general de cinco años, dispuesto por art. 2560 del CCCN.[11]

Al modificarse el art. 50 de la ley 24.240 y resultar éste solo aplicable a las sanciones administrativas, y ser de aplicación el plazo de prescripción genérico del de 5 años al contrato de consumo, éste solo será aplicable si no existe un plazo especial, como en el caso que nos ocupa, siendo que la Ley de Seguros cuenta con una plazo especial de un año previsto en el art. 58 de la ley 17.418, este tendrá plena vigencia.

Esta modificación, si bien ha sido criticada en virtud de que dicho plazo resulta sumamente exiguo, pone fin a grandes discusiones doctrinarias y se encuentra en consonancia con la última jurisprudencia en la materia.

Al respecto ha opinado que "siendo la ley 17.418 de Seguros una ley especial que regula específica y exclusivamente el contrato de seguro, el plazo de prescripción anual previsto por dicha norma debe prevalecer sobre el plazo de prescripción trienal que establece la Ley 24.240"[12]

"El plazo de prescripción de un año establecido en el art. 58 de la Ley 17.418 no puede considerarse ampliado a tres años por disposición del art. 50 de la Ley 24240 de Defensa del Consumidor, puesto que la primera es una norma específica que debe prevalecer sobre la general." ..."La Ley de Defensa del Consumidor contiene reglas protectoras y correctoras que vienen a completar -no a sustituir- el ámbito de la protección del consumidor con carácter general, por cuanto la propia Ley de Seguros también protege al asegurado, aunque en forma específica." ..."Siendo la Ley 17418 una ley especial que regula de modo especial y exclusivo al contrato de seguro, el plazo de prescripción anual previsto por dicha norma prevalece sobre el plazo de prescripción trienal que establece el art. 50 de la Ley 24240 de Defensa del Consumidor"[13]

5. Algunas consideraciones [\[arriba\]](#)

De lo expuesto entiendo que la última reforma del Código Civil y Comercial de la Nación ha clarificado la cuestión respecto de si resultan o no aplicables los principios protectorios de los consumidores a los contratos de seguros.

En este orden de ideas opino que el contrato de seguros podrá considerarse contrato de consumo cuando se celebre entre un consumidor final y una persona jurídica la cual actuando profesionalmente se obliga mediante el pago de una prima, a prestar un servicio (el pago de la indemnización y/o cumplimiento de la prestación pactada en caso de ocurrencia del riesgo previsto). En consecuencia, resultaran aplicables al contrato de seguro celebrado con destino final de consumo, las disposiciones de la ley de protección al consumidor.

En estos casos, la armonización de los regímenes jurídicos, no determina que se releguen los institutos propios del contrato de seguro, como ser reticencia, agravación del riesgo, exclusiones de cobertura, suma asegurada y franquicia, etcétera, sino que, por el contrario, ellos resultan, en lo pertinente, enteramente aplicables.

Pero dichos institutos deberán ser analizados bajo el prisma y los estándares mínimos de los principios protectores de los consumidores, especialmente en lo referido al derecho a la información, cláusulas abusivas y publicidad engañosa.

En cambio, no deberán ser de la aplicación las normas de defensa del consumidor en aquellos contratos de seguro en los que el asegurado no resulte consumidor, es decir no lo celebre como destinatario final, o se contraten con relación a un interés asegurable sobre bienes que integran el proceso de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Sin perjuicio de ello, el asegurado en este caso no queda desprotegido ya que no solo cuenta con las normas tuitivas de la ley de seguros, el control de policía realizado por la Superintendencia de Seguros de la Nación, y todas aquellas disposiciones que rigen los contratos por adhesión.[14]

El contrato de seguro resulta ser un contrato de adhesión, puesto que sus cláusulas o condiciones generales son dispuestas anticipadamente por el asegurador sin ningún tipo de negociación con el cocontratante, a tal punto de que aun sin que exista una propuesta de seguro, las cláusulas de la póliza deben ser previamente aprobadas por el organismo de contralor. Aun en el caso de grandes clientes, estos carecen de posibilidad de negociar libremente las cláusulas contractuales dado que salvo en contadas excepciones deben aceptar el texto de la póliza impuesto. [15]

Es decir el asegurado solo tiene la posibilidad de contratar o no hacerlo, pero en algunas cuestiones, deviene una imposición para el asegurado tomar la póliza[16]con lo cual al contratar deberá hacerlo dentro del marco dispuesto por el asegurador.

De ello se deduce que la contratación predispuesta porta los siguientes caracteres: unilateralidad, rigidez, poder de negociación a favor del predisponente y el riesgo de aprovecharse de tal circunstancia para consolidarlo a través de cláusulas inequitativas contrarias al adherente.[17]

6. Conclusión [\[arriba\]](#)

De lo expuesto surge que el Código Civil y Comercial de la Nación al regular los contratos de adhesión, ha introducido normas que permiten proteger acabadamente a los asegurados y su aplicación al contrato de seguro deviene especialmente destacable, dado que el contrato en cuestión se trata de uno de los primeros, más típicos y extendidos contratos de adhesión.

Aplicar sin mas las normas de defensa del consumidor al contrato de seguro implica desconocer la especialidad de este contrato generando gran inseguridad jurídica y aumento de la litigiosidad.

En contradicción los caracteres propios de las normas vinculados a los contratos de adhesión se armonizan de forma equilibrada con las normas del contrato de seguro, sin entrar a distinguir si el interés asegurable tiene como destino el consumo final o es para introducirlo a un proceso productivo. Es por ello que opino que de una interpretación equilibrada de las normas del derecho de seguros y los contratos de adhesión resulta una protección adecuada para los intereses de todos los asegurados, puesto que sus intereses se ven resguardados de posibles prácticas abusivas y asimismo los aseguradores tendrán la seguridad jurídica necesaria a fin de cuantificar adecuadamente los riesgos, teniendo como consecuencia un mercado asegurador mas estable y saludable.-

Bibliografía [\[arriba\]](#)

Alegria, Héctor, Régimen legal de protección del consumidor y Derecho Comercial, Acad. Nac. de Derecho 2009.

Compiani, María F “El contrato de Seguros en el Código Civil y Comercial” La Ley AR/DOC/3823/2014.

Kemelmajer de Carlucci, Aída, "Derechos de los consumidores y Derecho de la Libre Competencia", Separata Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires, La Ley, Abril 2001,.

Piedecabras, Miguel A, “Consumidor y seguros” AR/DOC/1833/2014

Stiglitz, Gabriel A. Hernández, Carlos A. Barocelli, Sergio S. La protección del consumidor de servicios financieros y bursátiles La Ley AR/DOC/2991/2015.

Stiglitz, Ruben “Contratos por adhesión, contratos de consumo y cláusulas abusivas” La Ley AR/DOC/2850/2015

Wajntraub, Javier H. “Defensa del consumidor y prescripción en materia de seguros” LA LEY 08/06/2015.

Notas [\[arriba\]](#)

[1] Cfr. Piedecabras, Miguel A, “Consumidor y seguros” AR/DOC/1833/2014 Siguiendo la idea de sistema como complejo de elementos interactuantes, expuesta por Ludwig Von Bertalanffy, en su obra Teoría general de los sistemas.

[2] Lopez Saaverda, Halperin, David “El contrato de seguros y la Ley de Defensa al Consumidor 24.240” La Ley 2003, pag. 1320

[3] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala A “Rodríguez, Antonino c. Liderar Compañía General de Seguros S.A. s/ ordinario”. Cita Online: AR/DOC/1892/2015

[4] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, “Lucas Marcelo c/ SOTO, Roque Orlando y otros s/ DAÑOS YPERJUICIOS” 17/05/2010.

[5] Wajntraub, Javier H. “Defensa del consumidor y prescripción en materia de seguros” LA LEY 08/06/2015.

[6] CS Tucumán, sala civil y penal “Amaya, Mariana Delicia c. Galicia Seguros S.A. s/ daños y perjuicios”. 30/05/2014

[7] Íbid.

[8] Superior Tribunal de Justicia, Rio Negro Sala B “ B., L.C c/ La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales s/ recurso / casación sentencia, 29/03/2006

[9] Art. 1 Ley de Seguro -17.418.

[10] Compiani, María F. “El contrato de seguro en el Código Civil y Comercial” La Ley AR/DOC/3823/2014

[11] Art. 2560 CCCN “El plazo de la prescripción es de cinco años, excepto que esté previsto uno diferente en la legislación local”.

[12] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala A “Rodríguez, Antonino c.

Liderar Compañía General de Seguros S.A. s/ ordinario”. Cita Online: AR/DOC/1892/2015

[13] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial “Espinosa Marta Roxana c/ HSBC La Buenos Aires Seguros S.A. s/ ordinario” 18/10/2010.

[14] Compiani, María F “El contrato de Seguros en el Código Civil y Comercial” La Ley AR/DOC/3823/2014

[15] Resolución 38.708/2014 Superintendencia de Seguros de la Nación ,en su artículo . 25 detalla que previo a la emisión de la póliza, deben ser aprobadas por el organismo los planes como tanto las cláusulas de la poliza de los riesgos aprobados.

[16] El asegurado es compelido a contratar seguros en diversas ocasiones, tales como seguro obligatorio de automóviles, seguro de incendio para el administrador de consorcio, seguro de vida tarjeta de créditos entre otros.

[17] Stiglitz, Ruben “Contratos por adhesión, contratos de consumo y cláusulas abusivas” La Ley AR/DOC/2850/2015