

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 30 de septiembre de 2.020

Asociación Internacional de Derecho de Seguros – Rama Argentina

At. Dra. María Fabiana Compiani

S / D

Ref: Grupo de Trabajo Supervisión - Temática abordada “*Análisis y reinterpretación de las normas que rigen el Proceso de suscripción de seguros*”

De nuestra consideración:

Por la presente informamos aspectos analizados en la operatoria de seguros desde el punto de vista de la actividad de Supervisión y Control del mercado de seguros.

Al respecto ponemos en vuestro conocimiento, algunas líneas de trabajo exploradas en relación a una temática actual y de notable interés, como es la relativa al uso de medios de comercialización a distancia (Web – Call Centers- Otros) como instrumento para la venta de seguros.

En este sentido se organizaron “Charlas debate” en el Grupo de Trabajo “Supervisión” con la participación de abogados especializados en la Rama de Derecho de Seguros, a quienes se les informó previamente sobre el temario a analizar a los fines de enriquecer las discusiones.

En ese orden, arribamos a las siguientes conclusiones:

a) Es aplicable el **DERECHO DE CONSUMO** previsto en los citados artículos 1104 a 1116 del Código Civil y Comercial (en aquellos casos donde el asegurado contrate esta modalidad de seguro como destinatario final)

b) En relación al DERECHO DE **REVOCACIÓN:**

- Se establece que al adquirir un seguro fuera del local comercial de la Aseguradora (telefónicamente, por mail, Internet etc. etc.) el asegurado puede revocar en el periodo de 10 días el contrato
- Para evitar inconvenientes, si bien la Ley de Defensa del Consumidor establece que las revocaciones pueden realizarse a través del mismo medio por el cual se contrató el servicio, en el caso particular de seguros, y en atención a la regulación específica en la materia, entendemos que convendría que la revocación se realice por medio escrito o electrónico.

Efectos de la revocación en los contratos de seguros (contrato consensual – acuerdo de partes sin emisión de póliza), dos posturas:

- a) Revocación solo opera para el futuro, desde que ésta es comunicada y para el futuro. En este caso solo se devuelve la prima proporcional por el riesgo no corrido. Durante el plazo de 10 días tuvo validez el contrato de seguros, opera la revocación desde el día siguiente a contar desde la solicitud de revocación.
 - b) Revocación con efecto retroactivo: opera desde la celebración del contrato. Es decir, se revoca desde la celebración del contrato. La compañía devuelve la prima y por el plazo desde la celebración hasta la revocación no hubo contrato de seguros.
- Es dable destacar que en caso que el riesgo se hubiera consumido –supuestos de seguros que transcurren en períodos inferiores a 10 días-, se configuraría una excepción al derecho de revocar y la Aseguradora no debería tener que devolver el premio abonado en virtud de haberse perfeccionado el contrato y sus efectos. (artículos

1.114 y 1.116 CCCN) *Ejemplo: el asegurado contrató un seguro para eventos deportivos y el mismo ya operó; el asegurado deberá pagar las primas a valor de mercado (Artículo 1114 CCCN).*

- Ahora bien, en caso que haya ocurrido un siniestro estará en el interés del asegurado no dar de baja la póliza con efectos retroactivos, ya que perdería el beneficio de cobrar la indemnización o contar con el respaldo de su Aseguradora de tratarse de un seguro de Responsabilidad Civil.
- Concluimos entonces en torno al Derecho de Revocación, que de acuerdo a la posición a tomarse, se deberá modificar la redacción de las cláusulas contractuales y específicamente la solicitud de seguro y los frentes de póliza (relevante cumplir con el “deber de información”) . La incorporación del Derecho de Revocación en la póliza contratada bajo modalidad virtual, por un consumidor final, no implicaría una violación de la ley 17418, en tanto, se estaría modificando en favor del asegurado, incorporando amén de la rescisión, la facultad de revocación. Reiteramos la necesidad de informar debidamente al consumidor sobre la existencia de este Derecho y su funcionamiento desde el punto de vista del seguro, por cuanto frente al sólo hecho de no ser informado , daría lugar a una sanción para la Aseguradora.

Cabe en este contexto citar un precedente aplicable:

*“...La entidad bancaria y Lan Airlines, de conformidad con las probanzas rendidas en la causa, incumplieron con los deberes establecidos en la norma no solo por omitir informarle a la **consumidora** su posibilidad de ejercer el derecho de revocación en la contratación bajo análisis sino por haber indicado que la retractación no estaba permitida. Tal circunstancia resulta suficiente para dar por configurada la infracción imputada y rechazar el planteo de nulidad esgrimido en cuanto fue motivo de agravio”*

"Lan Airlines SA y otros c. GCBA s/ recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor", 13/11/2018, DJ 26/11/2018

CONTRATO DE CONSUMO ELECTRÓNICO Y PLATAFORMAS DE VENTA ON LINE. ALGUNAS ARISTAS DE ANÁLISIS (Weingarten, Celia). Publicado en: Cita Online: AR/DOC/439/2020.

Traemos a referencia como buena técnica regulatoria la prevista por el Banco Central de la República Argentina, que colabora en la re - interpretación de ese derecho dentro del ámbito del servicio financiero: BCRA Comunicación A 6072 *Cláusula de revocación en donde se indique que el usuario de servicios financieros tiene derecho a revocar la aceptación del producto o servicio dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el contrato o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último, notificando de manera fehaciente o por el mismo medio en que el servicio o producto fue contratado.*

Para el caso de la contratación a distancia, este plazo se contará a partir de la fecha en la cual el usuario reciba el contrato con la firma del sujeto obligado.

Se aclarará en esta misma cláusula que dicha revocación será sin costo ni responsabilidad alguna para el usuario de servicios financieros en la medida que no haya hecho uso del respectivo producto o servicio y que, en el caso de que lo haya utilizado, sólo se le cobrarán las comisiones y cargos previstos para la prestación, proporcionados al tiempo de utilización del servicio o producto.

La facultad de revocación debe ser informada al usuario en todo documento que le sea presentado con motivo de la oferta y/o contratación del producto o servicio.

Lo previsto en este punto no aplica a las operaciones de captación de fondos que realizan las entidades financieras en el marco de las normas sobre "Depósitos e inversiones a plazo".

Excepcionalmente, existen seguros donde sí operaría el derecho de Revocación con devolución de dinero, tal el caso del seguro de

Garantía Extendida (cobertura que inicia vigencia a partir del vencimiento de la garantía otorgada por el fabricante)

c) **Derecho de Información** al que hace referencia el artículo 4 de la ley 24.240 y el artículo 1107 del CC y C.:

Se entendió necesario ampliar y mejorar el derecho a información de los consumidores no solamente informando la existencia de exclusiones y/o límites, si no también informando la página y/o anexo donde pueden recurrir para su lectura.

d) La novel exigencia normativa, recientemente incluida como reglamentación del artículo 57 de la Ley 20.091 (Resolución SSN 1.100 del 3/12/2019), importaría exigencias similares frente a los intermediarios de seguros, que se presentan en la web con páginas de comparación de precios con un nombre de fantasía que no se corresponde con su nombre o denominación social.

La exigencia derivada del Manual de Marca (Identificación Visual e Institucional) regulado por la SSN no aporta los datos de información que exige la normativa consumeril ni tampoco los criterios de la citada resolución SSN 1100/2019.

e) Iniciar la exploración del **lenguaje claro** en seguros - Common Day Words y su aplicación a los textos de pólizas.

f) Se exploraron las dificultades de la contratación a través de la WEB, principalmente en relación a la identificación de las partes del contrato. En este sentido se repasaron soluciones esgrimidas en otros ámbitos de actividad económica y se contrastaron algunas de las utilizadas por los bancos a partir de normativas del BCRA. En este último caso se repasaron exigencias de nuestro sector en torno a la normativa de lavado de activos y financiamiento del terrorismo:

- Identificación Asegurado (Tomador) (Art. 22 Res. 28-2018 PLAFT)
- Se refirió sobre la posibilidad de Identificación del avalista (Seguro Caución) con pautas normativas expresas dictadas por la SSN como remedio para dar mejores pautas de certeza sobre exteriorización de voluntad, principalmente en miras a eventuales reclamos por parte del asegurador contra este, en caso de incumplimientos asumidos por el tomador en procesos de contratación a partir del uso de medios de a distancia.
- Firma Digital – Firma Electrónica.
- Uso del On Boarding Digital (Convenio BCRA y RENAPER).

g) **Propuesta de seguro.**

Se repasaron aspectos históricos. Se reafirmó, a partir de racontos doctrinarios y datos de la actualidad, la constante declinación y/o abandono de su uso en los proceso de suscripción de operaciones de seguro masivos (automotores, otros) tradicionales (tanto en la argentina como en otros países de Latinoamérica y Europa).

Se aprovechó la oportunidad para profundizar entre los aspectos que distinguen la Oferta del derecho de Seguros (artículo 4 de la Ley 17.418) con la oferta Civil y Comercial de los artículos 972, 973 y 974 del Código Civil y Comercial de la Nación.

El artículo 24 de la ley 20.091¹ refiere a la propuesta como uno de los elementos técnico- contractuales que el asegurador debe someter a la revisión de la autoridad de control.

¹ Asimismo en el Reglamento General de la Actividad Aseguradora se menciona que la propuesta de seguro es uno de los elementos de suscripción, que deben ser objeto de auditoría (art. 39. 13.2)

- Libertad de formas para la exteriorización de voluntad (oferta de seguro). Partiendo del artículo 4° de Ley 17418 *“la propuesta del contrato de seguro, cualquiera sea su forma, no obliga al asegurado ni al asegurador...”*, lo que quiere decir que dicho cuerpo normativo no impone obligatoriamente una forma determinada para que el tomador/asegurado exprese su voluntad.

El nuevo Código Civil y Comercial prevé en su artículo 284 que *“si la ley no designa una forma determinada para la exteriorización de la voluntad, las partes pueden utilizar la que estimen más conveniente...”*, ampliándose a través del artículo 286 del mismo cuerpo normativo, el criterio de prueba por escrito, permitiendo que pueda *“...hacerse constar en cualquier soporte, siempre que su contenido sea representado con el texto inteligible, aunque su lectura exija medios técnicos.”*

Un mail o un mensaje por Whatsapp integra la categoría de instrumento privado y particular no firmados del artículo 287 CCyC, artículo que incluye a *“los impresos, los registros visuales o auditivos de cosas o hechos, y cualquiera que sea el medio empleado, los registros de la palabra y de información”*.

Considerando lo antedicho debemos abordar la utilidad efectiva de la “propuesta”, sin perder de vista que el Reglamento General de la Actividad Aseguradora (ítem 25.2.3) al regular sobre las Pautas mínimas para la confección de los formularios de solicitud de seguros (Resolución 475/2019 inciso m), establece como requisito del mismo la firma del solicitante, productor, y/o responsable de la Actividad Aseguradora.

- 1) Utilidad: Relación Asegurado/Asegurador. Protección del Asegurado:

Es relevante insertar en forma destacada lo que prescribe el Artículo 12 de la Ley 17.418 y el Inciso m (Punto 25.1 RGAA) “*Cuando el texto de la póliza difiera del contenido de la propuesta, la diferencia se considera aprobada por el asegurado si no reclama dentro de un mes de haber recibido la póliza*”.

Artículo 14 Ley 17.418. El asegurado tiene derecho, mediante el pago de los gastos correspondientes, a que se le entregue copia de las declaraciones que formuló para la celebración del contrato y copia no negociable de la póliza.

- 2) Utilidad: Relación asegurador: Reticencia y Agravación Riesgo (artículo 5 y 6 L. S).

Comercialización a través de Productores Asesores de Seguro: En cuanto al Productor Asesor de Seguros no existe una sola norma, ni en la ley de seguros ni en la ley que regula la actividad N° 22.400, que imponga a este intermediario obligación alguna en relación a la propuesta².

Solamente el artículo 53 de la Ley de Seguros 17.418, establece que el Productor Asesor de Seguros se encuentra *facultado* para recibir propuestas de celebración y modificación de contratos de seguro (léase: *facultado no obligado*).

Concluido este análisis, entendemos que consideradas las sugerencias y/ recomendaciones volcadas en este documento por los distintos actores del Mercado Asegurador; la normativa vigente es apropiada con la realidad reinante para llevar a cabo el Proceso de Suscripción de Contratos de Seguros.

Sin otro particular saludamos a Ud. con la consideración debida.

Dr. Dante Cracogna - Dr. Gastón Martínez- Dra. Graciela Testón- Dr. Martín Endere - Dra. Mariela Longhi

² Tampoco en el texto de su reglamento.

