

Seguros de Consumo

A la luz de la Ley de Seguros, la LDC y su
proyecto de reforma y el Código Civil y
Comercial

SEGUROS DE CONSUMO LDC Y CCC

- Todos los seguros son contratados por adhesión a cláusulas generales predispuestas, aunque se traten de condiciones uniformes impuestas por la SSN (arts 984 a 989 CCC).
- Habrá seguro de consumo cuando el tomador tenga como fin, adquirir protección para sí o su grupo familiar o social (art. 1093 CCC).
- Abarca gran cantidad de contratos de seguros de daños, contra la RC y casi todos los seguros de personas (con pocas excepciones)

SEGURO DE CONSUMO Y CCC - 2

- Interpretación y prelación normativa: conforme normas de protección al consumidor y consumo sustentable. Duda “pro consumidor”. Art 1094 CCC
- Interpretación del contrato, en caso de **duda** sobre el alcance de las cargas y obligaciones: “pro consumidor” y “favor debilis”, Art. 1095 CCC
- Hay protección especial en materia de libertad de contratar (art. 1099), normas de información y publicidad (arts. 1100 a 1103) y contratos a distancia y fuera del establecimiento del proveedor (compañía). Arts. 1104 a 1116 CCC.
- Las comunicaciones de y al asegurador a través de medios electrónicos tienen idénticos efectos a las expresiones escritas (arts. 286, 287, 1106 del CCC y 11 LS modificado por el art. 158 DNU 29/2018).
- Si el contrato se celebró fuera de la compañía, a distancia o con utilización de medios electrónicos o similares, rige el derecho de revocación de diez días, y la obligación de informarlo,.
- Se aplica el régimen de cláusulas abusivas de los arts. 1117 a 1122 CCC.

¿PUEDE DECLARARSE ABUSIVA UNA CLÁUSULA QUE DELIMITA EL RIESGO?

- El asegurador no responde por haber causado el daño, sino porque se dedica a cubrir, a través de un contrato, las consecuencias financieras de los daños sufridos por sus asegurados. Sólo puede ser obligado a cubrir **en la medida pactada** (CSJN Buffoni, Flores y Aymar).
- Cuando el artículo 37 LDC impide limitar la propia responsabilidad no se refiere al contrato de seguro, mediante el cual el asegurador cubre algunos daños –que identifica- que no generó e independientemente de quien los ocasionó.
- Los aseguradores siempre asumen riesgos limitadamente y hasta una suma máxima, de lo contrario el seguro no sería factible técnicamente.
- Si el tomador y el asegurador acuerdan cubrir un riesgo, lo individualizan (daños, integridad patrimonial, fallecimiento, invalidez, accidentes, etc.), seguidamente delimitan el riesgo cubierto (exclusiones) y convienen el alcance económico de la protección o garantía que se brindará (descubiertos, sumas aseguradas, etc.)
- Lo que se acuerda **cubrir** queda **dentro** del contrato. Lo que se acuerda **excluir** queda **fuera** del contrato: no hay seguro. Lo que queda dentro del contrato reconoce **límites** en su cuantía y, en ocasiones, **descubiertos** a cargo del asegurado
- La prima será acorde al riesgo asumido (art. 1121 CCC)

¿PUEDE DECLARARSE ABUSIVA UNA CLÁUSULA QUE DELIMITA EL RIESGO?

- Stiglitz enseña que “... la individualización y delimitación del riesgo en un contrato de seguros no puede ser declarado abusivo porque se trata de la identificación del objeto del contrato... De ello se desprende que la delimitación del riesgo, por ser objeto del contrato, jamás puede ser considerada una cláusula abusiva ya que son las partes quienes acuerdan la materia sobre la que se contrata... Desde otra perspectiva, la limitación del riesgo presupone la carencia de cobertura o no seguro. En cambio, la cláusula abusiva integra el contenido negocial de un riesgo cubierto”.
- Una cláusula abusiva (art. 988 a) del CCC), desnaturaliza las obligaciones del predisponente. Si un riesgo **no fue asumido** por un asegurador, quedó fuera del objeto del contrato.
- Por ende no puede plantearse que una cláusula de exclusión sea abusiva, porque la cláusula abusiva es la que borra en la práctica, en su letra o en su interpretación, las obligaciones asumidas.

CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA DELIMITACIÓN DEL RIESGO

- El inc. 988 b) tampoco podría aplicarse: Si un riesgo no fue asumido ni integra el objeto del contrato, es impensable que una cláusula “importe renuncia” a lo que no fue asumido o “restricción” de derechos que no se tienen.
- Si un riesgo está claramente excluido de la garantía del asegurador no podría decirse que la cláusula no sea “razonablemente previsible”. Una exclusión de cobertura en un contrato de seguros jamás podría considerarse “una cláusula insólita, que el adherente no imagina que integraría el contenido del contrato”. Las cláusulas de exclusión de cobertura son cláusulas habituales en los contratos de seguro. No podrían tacharse, de cláusulas inhabituales, insólitas o sorprendidas.

CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA DELIMITACIÓN DEL RIESGO

- En esta línea la directiva 93/13/CEE (Comunidad Económica Europea), del 5 de abril de 1993, dispone que no pueden ser consideradas abusivas las cláusulas que delimitan la cobertura en los contratos de seguros.
- Por ejemplo, no son abusivas cláusulas que excluyan accidentes de moto, o de aviación, salvo como pasajero en vuelos de transporte regular en seguros de vida o AP. Asegurado y asegurador pueden o no poner estos riesgos dentro de su cobertura y, generalmente los excluyen.
- Tampoco las que establecen una suma asegurada máxima.

El deber de información de los aseguradores.

- El art. 42 de la CN, el art. 4º LDC, el art. 11 LS, el art. 1100 CCC y el art. 25 del RGAA, disponen la obligación del asegurador de informar al asegurado sobre los alcances de la cobertura.
- ¿Qué consecuencias tiene la falta de cumplimiento del deber de información?

Cuando el asegurador incumple su obligación de información

- Ninguna de las normas citadas tienen prevista una sanción específica,
- Hay acción para reclamar el cumplimiento de la obligación de informar y también sería una situación que afectaría el “trato digno” debido a los consumidores de seguros (arts. 52 y 1097 CCC, 8 bis LDC, 25.2.2. RGAA).
- Si demuestro dolo o culpa grave podría reclamar daños punitivos (52 bis LDC)
- El art. 37 “in fine” de la LDC, autoriza a demandar “la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas” cuando se transgreda el deber de información. No podría pedirse la nulidad del contrato porque quedaría huérfano el reclamo.

Cuando el asegurador incumple su obligación de información

- Si acepto el contrato (póliza) no puedo “descartar” las partes del mismo que no me convienen. Tendría que impugnar las cláusulas por su demérito, a tenor del art. 988 CCC. Fallo “Zapata c/ Caja”, 31/10/2006, CNCom, Sala E.
- CSJN. Flores: “ (los contratos) deben ser interpretados en su integridad, lo cual excluye toda exégesis aislada de una cláusula o expresión del. negocio. Se impone el deber de observar el lazo íntimo que une a todas las cláusulas, pues no resulta aceptable fraccionar lo convenido únicamente para acatar las estipulaciones que favorecen al tercero damnificado y desechar otras que ponen límites a la obligación del asegurador”.
- En el caso “**Martello, Antonio c/ Alico**” (CNCom, Sala D, 19-03-2009). Se demandó por una ITP en un SVC. El actor acompañó un CII por un capital asegurado de 40 sueldos. El asegurador argumentó que, posteriormente, ese capital había sido topeado a una suma fija, pero no demostró haber entregado el CII con la modificación, la registración de la nueva condición, ni la conformidad del asegurado con el cambio. Por ende la cláusula en cuestión fue declarada inoponible al actor, el que además demostró que se descontaban primar por 40 sueldos.

Cuando el asegurador incumple su obligación de información

- Los jueces pueden considerar que la conducta configura un agravio contra la dignidad de trato que se debe al consumidor y aplicar daños punitivos conforme al art. 52 bis de la LDC. Amén de considerar no aplicable la cláusula limitativa del capital asegurado, conforme lo decidido en Martello, esta fue la reacción del Tribunal en “**Dottavio c/ La Caja**” (23-09-15 Juzg. Com. 1º Inst. 18 CABA).
- El incumplimiento **no autoriza a declarar abusiva alguna cláusula no comunicada**. El carácter de abusivo deviene de generar desequilibrios significativos en los derechos de las partes en perjuicio del consumidor. Una cláusula puede haber sido comunicada y ser abusiva o no haber sido comunicada y no serlo. La falta de comunicación tampoco convierte la cláusula en sorpresiva, insólita o ajena a la materia y el objeto del contrato.

SEGURO DE CONSUMO, LDC Y CCC - 2

- Al seguro de consumo se le aplica la LDC.
- Anteproyecto de Reforma LDC del MJDDHH y el MPT avanza en una regulación integral de las relaciones de consumo, pero en materia de seguros incidiría sobre los siguientes aspectos:
 - Deber de información
 - Protección del consumidor frente a prácticas abusivas
 - Protección del consumidor en contratos a distancia
 - Sanción punitiva
 - Prescripción de las acciones.

ANTEPROYECTO Y SEGUROS: Deber de información

- El art 8 abre la posibilidad de solicitar la información de interés general para el consumidor que se encuentre en la SSN. La SSN debería brindarla en 30 días, sin necesidad de que el interesado mencione algún interés especial ni justifique las razones por las cuales la solicita;
- El art. 15 asimila la **sobreinformación** al incumplimiento de la obligación de informar. Se considera tal el suministro de información en exceso, o de suma complejidad, sin las aclaraciones necesarias para que sea asequible por su destinatario.
- Es una obligación que consiste en “procurar el resultado eficaz prometido”. CCC 774 inc c). Por ende de resultado.

ANTEPROYECTO Y SEGUROS: Deber de información

- El art. 16 establece los efectos del incumplimiento total, parcial o defectuoso:
 - genera responsabilidad objetiva de acuerdo a lo establecido en el art. 1723 del CCC
 - La carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación recae sobre los proveedores.
 - En la etapa precontractual facultará al consumidor, a su libre elección, a exigir su cumplimiento, o si el contrato se hubiese perfeccionado, a pedir la nulidad, o de una o más de sus cláusulas;
 - En la etapa contractual, el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento o resolver el contrato, cuando el incumplimiento fuere esencial;
 - En todos los casos, incluso en la etapa postcontractual, podrá reclamar el resarcimiento de los daños ocasionados.

ANTEPROYECTO Y SEGUROS: Protección del consumidor frente a prácticas abusivas

- **Art. 22. Restricciones a las libertades del consumidor que configuran prácticas abusivas.**
- **1.** Proveer cualquier servicio sin solicitud previa. Queda prohibida la realización de una propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un bien o servicio que no haya sido requerido previamente y que pueda generar un cargo que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.
- **2.** Subordinar la provisión de un bien o la prestación de servicios a la adquisición o contratación simultánea de otros, o procedimientos similares que persigan idéntico objetivo;
- **Art. 38.** En los contratos de consumo debe constar de forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor o, en su caso, de poner fin al contrato.

ANTEPROYECTO Y SEGUROS: Sanción punitiva

Art. 118. Sanción punitiva por grave menosprecio hacia los derechos del consumidor. El juez tiene atribuciones para aplicar una sanción pecuniaria al proveedor que actúa con grave menosprecio hacia los derechos del consumidor.

- 1. Pueden pedirla el consumidor y el Ministerio Público Fiscal. En las acciones colectivas, cualquiera de los legitimados activos para promoverlas. Sin perjuicio de ello, el juez puede también imponer la sanción de oficio.
- 2. El monto de la sanción se fija tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial, la **gravedad** de la conducta del sancionado, su **repercusión social**, los **beneficios** que obtuvo o pudo obtener, los **efectos disuasivos de la medida**, el **patrimonio del dañador**, y la posible existencia de **otras sanciones** penales o administrativas. El importe de la multa no puede ser superior a 10.000 SMVM o al décuplo del importe total de la ganancia obtenida por el proveedor como consecuencia del hecho ilícito.
- 3. La sanción tiene el destino que le asigne el juez por resolución fundada;
- 4. Si dos o más proveedores son autores de la conducta que ha dado lugar a la sanción punitiva, su responsabilidad es solidaria;
- 5. La obligación de pagar la sanción punitiva no es asegurable.

ANTEPROYECTO Y SEGUROS: Prescripción

Art. 183. Acciones judiciales. *Las acciones judiciales para el ejercicio de los derechos de consumidores prescriben en el término de **tres (3) años**. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción menores, rige el plazo establecido en este artículo.*

- *El curso de la prescripción se interrumpe por la iniciación de actuaciones administrativas, efecto que se mantiene hasta la terminación de esta instancia.*
- *La interrupción y la suspensión del curso de la prescripción producen efectos expansivos, respecto de los otros proveedores, obligados concurrentes.*