Ponencia

La información al consumidor y usuario de seguros. ¿Finalidad?, ¿medio o soporte?

Por Dr. Carlos Alberto Schiavo

Ponencia

La "finalidad" del artículo 4 de la ley 24.240 es dotar al consumidor en general de información en forma cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que le son provistos, y las condiciones de su comercialización, en tanto la ley 22.400 (artículo 10 inciso d y h), impone a los Productores Asesores de Seguros -de los que se valen las aseguradoras para la comercialización información y asesoramiento- : ilustrar al asegurado o interesado en forma detallada y exacta sobre las cláusulas del contrato, su interpretación y extensión y verificar que la póliza contenga las estipulaciones y condiciones bajo las cuales el asegurado ha decidido cubrir el riesgo y asesorar al asegurado durante la vigencia del contrato acerca de los derechos, cargas y obligaciones del consumidor asegurado, en particular con relación a los siniestros.

Por lo cual, salvo en los casos de comercialización directa o a través de agentes institorios cuando no existe una actuación del asistente del asegurado tendiente a procurar brindar una completa información al consumidor, es con la acción profesional de los Productores Asesores de Seguros (artículo 12 ley 22-400) con la cual las aseguradoras dan cumplimiento a la finalidad del artículo 4 de la ley 24.240, informando, instruyendo y asesorando al consumidor. Por su puesto, en tanto la aseguradora acredite una organización de apoyo y control de la correcta actuación de dichos P.A.S.

I.- Introducción

Para facilitar la comprensión de esta ponencia entendemos conveniente efectuar una transcripción de todas aquellas disposiciones vinculadas con el tema de ésta, lo que permitirá además comprender lo complejo de este "desorden" normativo y la dudosa técnica legislativa utilizada.

En tal inteligencia cabe entonces señalar:

a) Constitución Nacional: Artículo 41: "Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; **y tienen el deber de preservarlo…" (***la negrita nos pertenece***)**

b) **Código Civil y Comercial:**

Artículo 286: "Expresión escrita "La **expresión escrita** puede tener lugar por instrumentos públicos, o por instrumentos privados firmados o no firmados, excepto en los casos en que determinada instrumentación sea impuesta. Puede hacerse constar **en cualquier soporte**, siempre que su contenido sea representado con texto inteligible, aunque su lectura exija medios técnicos.

Artículo 1094:" **Interpretación y prelación normativa.** Las normas que regulen las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

Artículo 1100 "Información. El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma clara y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el

contrato. La información deber siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.

c) **Ley 24.240 Artículo 4 versión original** "Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

d) **Ley 24.240 Artículo 4 versión ley 27.250: "**El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en **soporte físico,** con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en **soporte físico** si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar **cualquier otro medio alternativo** de comunicación que el proveedor ponga a dis**p**osición"

e) **Ley 24.240 artículo 4 versión decreto DNU 27/2018**: " El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en el **soporte que el proveedor determine**, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el **soporte**, este **deberá ser electrónico.**

f) Ley 25.506 artículo 6º:" Documento digital. Se entiende por documento digital a la representación digital de actos o hechos, **con independencia del soporte** utilizado para su fijación, almacenamiento o archivo. **Un documento digital también satisface el requerimiento de escritura."**

g) **Ley 17.418 Artículo 11 versión original:** "**Prueba del contrato**. El contrato de seguro sólo puede probarse por escrito; sin embargo, todos los demás medios de prueba serán admitidos, si hay principio de prueba por escrito. Póliza El asegurador entregará al tomador una póliza debidamente firmada, con redacción clara y fácilmente legible. …"

h) **Ley 17.418 versión decreto 27/2018 DNU**:" **Prueba del contrato** El contrato de seguro sólo puede probarse por escrito; sin embargo, todos los demás medios de prueba, **inclusive cualquier medio digital**, serán admitidos, si hay principio de prueba por escrito. *(*Primer párrafo sustituido por art. 158 del Decreto N° 27/2018)

II.- El medio escrito, medio físico, soporte físico, sistema analógico

Evidentemente en materia cibernética también se acomete y padece, de consuno, el mismo desatino de las ligeras, erráticas y descontexturadas traducción de términos ingleses. La más de las veces, con los neologismos que se crean se hace perder sentido y coordinación normativa al instituto de que se trate, tal como se expuso en el punto anterior Introducción.

Antaño antes de la irrupción de la computación nadie había aún acometido este gazapo de mal traducir literalmente neologismos, toda vez que no resultaba necesario hablar de **medio físico o soporte físico**, para contraponerle a otro aún inexistente. Pero hogaño la cuestión se ha visto modificada por esta invasión de vocablos anglófilos (*central processing unit* CPU, *pendrive, compact disc* CD, *motherboard o mainboard, email, y otros tantos más),* que han venido a confundir significativamente el idioma como medio de la acción comunicativa y más cuando se utilizan estas "traducciones" literales descontexturadas en la redacción normativa.

Así, se habla con extrema ligereza de "**soporte digital**" en la creencia de estar hablando de un medio de comunicación de información, cuando

realmente significa: "*medio de almacenamiento de datos que obra en un* ***material físico*** *(discos magnéticos (disquetes, discos duros), los discos ópticos (CD, DVD, Blu-ray), las cintas magnéticas, los discos magneto-ópticos (discos Zip, discos Jaz, SuperDisk), las tarjetas de memoria, etc.) donde se almacenan los datos* ***que pueden ser procesados por una computadora****, un dispositivo electrónico, o un sistema informático".*

Por su parte podemos discrecionalmente clasificar los medios de comunicación informativa de la siguiente manera:

a) Escritos sobre papel (pulpa celulosa), con impresión no degradable
b) Escritos sobre papel (pulpa celulosa), con impresión degradable
c) Escritos sobre papel térmico o similar degradable
d) Escritos sobre plástico y otros materiales degradables o no
e) Impresiones gráficas, iconográficas en diversos medios (papel, plástico, metal, tela, etc.)
f) Sonoro analógico o digital, inalterable o no
g) Fílmico – Video, analógico o digital inalterable o no
h) Gestuales – lenguaje de señas (cfr. Articulo 262 CCyCN)
i) Material físico que requiere un procesador o lector determinado para leerlo
    a. Emitido electrónicamente (sin certificador), en registros inalterables o no
    b. Emitido digitalmente (con certificador), en registros inalterables o no

De manera tal que aquella simplificación entre "**medios físicos**", "**medios digitales**" y "**soporte físico**" y "**soporte digital**", no resulta realmente tan simple, ni comprensivo de todas las formas de comunicación.

Así el CCyCN artículo 286 dice "**cualquier soporte**", el artículo 4 de la ley 24.240 (conforme ley 27.250), nos habla de "**soporte físico**" y de "**medios**

alternativos de comunicación", la misma ley (conforme decreto 27/2018) "**soporte que el proveedor determine**" y luego habla de "**soporte electrónico**", en tanto la ley 25.506 se refiere a "**independiente del soporte**" y a "**un documento digital**". En tanto que la ley 17.418 habla de medio "**escrito**", su actual versión (decreto 27/2018) dice cualquier "**medio digital**".

Entendemos que la interpretación razonable y armónica de todas estas disposiciones está dada inicialmente en el artículo 1 del CCyCN, cuando impone que para resolver un caso se tendrá en cuenta **la finalidad de la norma**, en coordinación con los artículos 9 (principio de buena fe), 10 (abuso de derecho) y 729 (buena fe) y 961 (buena fe).

Siguiendo también las directivas de este fundamental artículo 1 del CCyCN cuando dice que los casos serán resueltos "…según las leyes que resulten aplicables, conforme la Constitución Nacional…", debe considerarse que la Constitución Nacional en su artículo 41 impone a todos los habitantes **el deber de preservar el medio ambiente** y la ley 25.675 (ley general del ambiente) establece entre sus presupuestos mínimos el uso racional y sustentable de los recursos naturales.

No cabe explayarse sobre los efectos contaminantes de la producción de pasta celulosa, de los procesos de desertificación y alteración del régimen de lluvias y climáticos por la deforestación con fines de producción de pasta celulosa, la degradación ambiental producida por los desechos de papeles y que todo ello ha llevado a medidas gubernamentales en favor de la sustitución del papel como medio de comunicación y archivo de información. La evolución de los procesos judiciales tendientes a eliminar el expediente papel, las resoluciones de la SSN en procura de implementar la póliza digital, la ya existentes resoluciones de la AFIP respecto de las pólizas electrónicas de cauciones

fiscales y aduaneras y muchas más medidas similares, son una demostración clara de la tendencia normativa generaliza en favor de los medios electrónicos y en tanto la imposición constitucional nos coloca en obligados a preservar el medio ambiente, es razonable que se utilicen los medios más idóneos y menos contaminantes de comunicación informativa.

Según lo que establecía el punto 25.2.2 del RGAA, e la entrega de la póliza a través de medios electrónicos podrá efectuarse a través desde una página institucional de Internet de la aseguradora, cuya dirección deberá constar en los formularios de propuesta del seguro, correo electrónico del asegurado y/o tomador, que deberá ser declarado en la propuesta respectiva y los presupuestos para esta forma de comunicación informativa son:

a) consentimiento del asegurado en la solicitud de seguro.
b) Incorporación de una leyenda haciendo saber al consumidor asegurado que tiene el derecho de solicitar el original de la póliza en formato papel en cualquier momento.
c) garantía por parte de la aseguradora sobre la inalterabilidad, confidencialidad y seguridad de la información.
d) Que los únicos documentos que se pueden notificar electrónicamente son las pólizas, endosos, certificados de cobertura, certificados de incorporación a pólizas colectivas, constancias de coberturas, informes sobre el estado de la póliza y/o certificados individuales.

Recientemente la resolución 218/2018 de la SSN del pasado 7 de marzo de 2018 ha determinado con mayor énfasis y precisión la tendencia hacia la digitalización total del sistema de información y celebración contractual. En los puntos del RGAA dice: 25.3.2. Las aseguradoras que utilicen los medios electrónicos conforme lo dispuesto en el inciso c. del punto 25.3.1 deberán contar con una página web institucional, mediante la cual en su página de inicio y de manera fácilmente visible se brinde la

información acerca de la forma de requerir copia de la póliza u otra documentación contractual, efectuar una denuncia de siniestro, acceder al Servicio de Atención al Asegurado y solicitar la rescisión del seguro. 25.3.3. Las aseguradoras deben garantizar la inalterabilidad de los contenidos de la información emitida, remitida, transferida o publicada por los procesos de medios electrónicos, particularmente en lo referido a las fechas y numeración correlativa de emisión. Asimismo, deben adoptar los recaudos necesarios para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información procesada por medios electrónicos con sus asegurados.

Por lo tanto, esta disputa sobre el medio o soporte mediante el cual debe cumplirse acabadamente la obligación informativa de la ley 24.240, no tiene sentido, no apunta razonablemente a una implementación material de la finalidad de la norma, cual es "informar" de buena fe, de manera cierta clara y detallada las características esenciales del servicio de aseguramiento.

III.- Que informar

Pareciera de Perogrullo destacar que la normativa consumeril limita la información a "**las características esenciales**", dejando de lado aquellas adicionales, naturales y podemos afirmar aquellas condiciones legales aplicables al acto o contrato de que se trate (cuyo conocimiento resulta inexcusable cfr. Artículo 8 CCyCN).

El Instituto Estudios Superiores Financieros y de Seguros (INESE), la Fundación Mapfre, la entidad de Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA) todas ellas entidades españolas han realizado estudios estadísticos en relación al número de asegurados que han accedido a la lectura de la información contenida en las pólizas de seguros, con resultados desalentadores, ya que menos del 10% de los consultados han leído parcialmente el total del contenido obrante en

la póliza. Estos datos parecieran desacreditar que la información a la que se refiere el artículo 4 de la ley 24.240 sean aquellos “esenciales” que deben ser comunicados al consumidor y usuario de seguro.

Todo ello nos lleva a la convicción que la información que debería suministrarse al consumidor y usuario de seguro como “esencial” no es toda aquella que obra en el texto de la póliza, ni toda la información que obra en la póliza hace a las características “esenciales” del servicio de aseguramiento que debe conocer el consumidor y usuario de seguro.

A guisa de mero ejemplo de la amplitud informativa esencial, consideramos que la solvencia de la aseguradora es una información esencial que no obra en la póliza, ya que hace al principio de confianza, a la expectativa jurídica razonable que frente a un siniestro el consumidor verá satisfecho sus derechos indemnizatorios. No se satisface esta información esencial con la “patente” de estar autorizada por la SSN, ya que, si se permite la analogía entre un enfermo terminal y una aseguradora de dudosa solvencia, podríamos decir que ninguno de los dos ha muerto aún y en tanto un médico no certifique el óbito o la SSN revoque la autorización para funcionar ambos están “**vivos”, pero no gozan de buena salud.**

Pero, cómo se suministra la parte esencial de esta compleja información contable a un lego, cuando para acceder a la misma se debe tener conocimientos básicos de análisis de balances e información contable.

Por otra parte, la lectura analítica de una póliza genera muchas veces dudas y diferencias entre doctos especialistas, cuando inclusive estos textos abundan en el uso de acrónimos, términos específicos y lenguaje técnico especializado.

La actividad aseguradora, por su complejidad técnica, jurídica, económico financiera ha impuesto la necesidad de auxiliares autónomos capacitados para permitir un permanente asesoramiento a los consumidores y usuarios de seguros, estos son los productores asesores de seguros, regidos por la ley 22.400, cuya actuación se encuentra bajo control de la SSN, y que para tener la habilitación requerida a fin de ejercer su profesión deben cursar un número importante de horas cátedra, rendir y aprobar un examen y realizar cursos anuales de capacitación y actualización.

Son estos profesionales quienes en cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos principalmente en el artículo 10 de la ley 22.400 suministran de manera cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que el asegurador provee, y las condiciones de su comercialización.

Muy distinto son los casos en que el consumidor ha optado por realizar la contratación de un seguro sin la actuación de un productor asesor de seguro, fuera por imposición de un acreedor prendario o hipotecario, fuese por utilizar los servicios de un agente institorio o hacerlo de manera directa con el asegurador.

También consideramos que, en el caso especial de los seguros de contratación colectiva, en especial los de vida y accidentes personales, el asegurado consumidor que afronta el pago del precio del seguro no tiene la asistencia personal de un P.A.S. y por tanto, aún cuando no ha optado por prescindir de los servicios de este profesional, también se encuentra en igual situación que aquellos indicados en el párrafo anterior. En estos casos, en que no existe la actuación personalizada de un productor asesor de seguros, consideramos que la información “esencial” debe ser suministrada de manera tal que el asegurador pueda acreditar que fue efectivamente brindada, fuera cual fuese el medio

de comunicación o el soporte, con que se lo haga y que como dijésemos anteriormente el RGAA ha establecido oportunamente.

Por último, cada rama, cada plan tiene sus especiales características como para determinar en forma general cuales deberían ser las informaciones "esenciales" para todos los seguros, porque además sabemos que la "sobreinformación" es también una manera de desinformación y la finalidad de la ley consumeril es que se brinde aquella información necesaria para conocer las características esenciales.

IV.- El cuándo informar

Atento lo dispuesto en el artículo 8 de la ley 24.240 pareciera que la información cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes, servicios y las condiciones de su comercialización que debe brindar el proveedor son también anteriores a la propia celebración del contrato, lo cual nos impone iterar que la actuación de un P.A.S. satisface el debito informativo, ya que este brinda toda la información esencial del seguro de que se trate mucho antes que la aseguradora acepte la oferta (solicitud de seguro o propuesta) que realiza formalmente el consumidor asegurable, lo mismo que la información obrante en la página web institucional de la aseguradora.

Debiendo destacar además, que las obligaciones del P.A.S. se extienden más allá del asesoramiento previo, en la etapa de celebración contractual, como durante toda la vigencia del contrato, sino también, en consideración de que el P.A.S. también detenta el carácter de proveedor de asesoramiento especializado en seguro, dicha información debe ser suministrada durante todo el tiempo que el consumidor sea su cliente.

Tandil, abril de 2018 Dr. Carlos Alberto Schiavo