



Universidad Empresarial Siglo XXI

Trabajo Final de Grado

Abogacía

**“En qué medida resulta aplicable el Estatuto
del Consumidor en el ámbito de los
Contratos de Seguros”**

María Guadalupe Röttjer

2.014.

Agradecimientos

Quisiera agradecer especialmente a mi papa Caco, a mi mama Felpi, a mis hermanos Florencia, Martin, Javier y a mi sobrino Martincito, por todo su apoyo, ayuda, paciencia y por estar siempre a mi lado durante todos estos años.

Gracias a Santi y Flor por llenarme de fuerzas y nunca dejarme sola. Y gracias también a mis queridas amigas y amigos por su compañía de siempre.

Gracias a todos ellos por nunca dejar de confiar en mí.

Índice:

1. Resumen	6
2. Abstract	8
3. Introducción	10
4. Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos.....	14
5. Marco Metodológico.....	16
6. Marco Teórico	19
6.1 Marco Normativo aplicable a los Contratos de Seguros.	19
6.1.1 Concepto de Derecho de Seguros:	19
6.1.2 Ámbito de Aplicación:	21
6.1.3 Autoridad de Control:.....	21
6.1.4 Ley 17.418 y sus modificaciones:.....	22
6.1.5 Protección jurídica del asegurado mediante las leyes 17.418 y 20.091:.....	24
6.1.6 Opinión Doctrinaria:	25
6.2. El Estatuto del Consumidor y los Contratos de Seguros.	27
6.2.1 Aplicabilidad del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros:	27
6.2.2 Ley de Defensa al Consumidor y sus modificaciones:.....	28
6.2.3 Definición y enfoque legal de los “Consumidores de Seguros” y su recepción normativa:	30
6.2.4 El Estatuto del Consumidor y su prelación jerárquica en el marco del Art.42 de la Constitución Nacional:	34
6.2.5 Principio Pro Homine en el Estatuto del Consumidor:.....	36
6.2.6 Protección a la parte más vulnerable: Principio Pro Consumidor.....	37
6.3 Posturas Doctrinas y Jurisprudenciales	40
6.3.1 Doctrina a favor de la aplicabilidad del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros:.....	40
6.3.2 Doctrina en contra de la injerencia del Estatuto del Consumidor sobre los Contratos de	

Seguros:.....	42
6.3.3 Tendencia jurisprudencial:	44
6.4 Análisis de las Modificaciones del Estatuto del Consumidor a la Ley de Seguros.	48
6.4.1 Análisis y enumeración de los artículos específicos de la Ley 17.418 modificados por la norma consumista:.....	48
6.4.2 Ley 24.240 y sus modificaciones por la Ley 26.361:	52
6.4.3 Modificaciones del Art.3 de la Ley 24.240 que regula las relaciones de consumo:	56
6.4.4 Plazos de prescripción establecidos por la Ley de Seguros 17.418:.....	57
6.4.5 Plazos de prescripción establecidos por la Ley de Defensa al Consumidor 24.240:	58
6.4.6 Análisis del Art.50 de la Ley 24.240 y las proyecciones en los plazos de prescripción:....	60
7. Jurisprudencia	62
8. Conclusión	68
9. Anexo	72
10. Bibliografía	95
Doctrina:.....	95
Jurisprudencia:	98
Legislación:.....	99
Páginas de Internet Consultadas:	100

1. Resumen

El presente trabajo se propone al análisis exhaustivo de la Ley de Defensa al Consumidor en todas sus dimensiones, como así también el de la Ley de Seguros, en donde se tratara de esclarecer cuales son las instituciones aplicables a la normativa de Seguros.

Entre otros puntos, este proyecto propone el análisis del marco normativo aplicable a la norma de seguros y la protección jurídica del asegurado mediante las leyes 17.418 y 2.091.

También será tema de debate la aplicabilidad o no de la Ley de Defensa al Consumidor en los contratos de Seguros, en donde se hará un examen integro de los principios Pro Consumidor y Pro Homine derivados de la normativa consumera.

Siguiendo esta tendencia será tema de estudio las diversas modificaciones realizadas por el Estatuto del Consumidor, como así también la enumeración de los artículos afectados por la norma consumista a través de la implementación de la Ley 26.361. Continuando con dicho lineamiento se realizara un examen minucioso del art. 3 de la Ley 24.240, que regula las distintas relaciones de consumo, definiendo que actividades quedan comprendidas dentro de una relación de consumo y si dentro de esta categoría legal están incluidos los consumidores de seguros.

Asimismo se abrirá un debate en torno a los distintos plazos de prescripción

implementados por ambas normativas, estableciendo en definitiva cuál de ellos resulta aplicable a la normativa vigente.

También habrá lugar para el análisis de las distintas opiniones doctrinarias que surgen en marco a la temática sobre la cual versa el presente trabajo, en donde los diferentes autores podrán exponer sus puntos de vista, argumentando la adopción de sus respectivas posturas no solo en torno a la aplicabilidad o no del Estatuto del Consumidor sobre los Contratos de Seguros , sino también será objeto de estudio si la Ley de Seguros posee una regulación específica en la materia donde impide la injerencia de otra normativa, o si por el contrario la norma consumera se trata de una norma general y genérica aplicable a todas las relaciones de consumo , quedando insertos dentro de esta categoría, los consumidores de seguros.

Por último se expondrá cual es la tendencia jurisprudencial en la materia, en donde los distintos tribunales, como así también la Corte Suprema de Justicia de la Nación, se expidieron a través de sus fallos, sentando precedentes en marco a esta materia objeto de estudio.

El presente trabajo tiene como propósito plantear un tema tan debatido y controversial en la actualidad, en donde resultaría óptimo abandonar la pluralidad de posturas y opiniones, y tratar de encaminarse hacia la adopción de un criterio único que resulte aplicable a la legislación actual.

2. Abstract

This paper proposes the comprehensive analysis of the Consumer Protection Act in all its dimensions, as well as that of the Insurance Act, where they were to clarify what are the rules applicable to institutions Insurance.

Among other things, this project proposes the analysis of the regulatory framework applicable to the standard insurance and legal protection of the laws secured by 17,418 and 2,091.

Also will be debated the applicability or otherwise of the Consumer Protection Act on Insurance Contracts, where I integrate an examination of the principles and Consumer Pro Pro Homine consumer derivatives regulations will be done.

Following this trend will be the subject of study the various changes made by the Consumer Statute, as well as listing the items affected by the consumerist standard through the implementation of Law 26.361. Following this guideline a thorough examination of the art was made. 3 of Law 24.240, which regulates the various consumer relations, defining which activities are included within the consumer relationship and if within this category are included legal insurance consumers.

A discussion about the different limitation periods implemented by both standards, ultimately establishing which of them is an applicable to current regulation also opens.

There will also be room for analysis of the various scholarly opinions that arise in frame to the subject on which issue in the present work, where different authors may present their views, arguing adopting their positions not only around the applicability or otherwise of the Statute on Consumer Insurance Contracts, but also will be studied if the Insurance Act has a specific regulation in this area which prevents interference from other legislation, or whether on the contrary it is the norm consumer a general and generic standard applicable to all consumer relations, being embedded within this category, insurance consumers.

Finally, we will present what is the jurisprudential trend in the field, where different courts, as well as the Supreme Court of Justice, were issued through their failures; they set precedents in frame to the subject under study.

This paper aims to present a much debated and controversial issue today, where would be best to abandon the plurality of positions and opinions, and try to move towards the adoption of a single standard that is applicable to the current legislation.

3. Introducción

Se considera un tema de gran relevancia en la actualidad establecer las modificaciones que la Ley de Defensa del Consumidor ha efectuado en la aplicación de la Ley de Seguros ya que este hecho todavía es materia de discusión en diversos sectores de la doctrina, y a pesar de que ya hace 20 años se encuentra vigente la Ley de Defensa del Consumidor, no se encuentra hasta la fecha una opinión uniforme sobre su aplicabilidad en la señalada Ley de Seguros.

Dentro de esta problemática planteada se torna necesaria una legislación que proteja de manera concreta y defienda los derechos de la parte “débil” en la relación contractual que es el consumidor. Es por ello que en nuestro país se sanciona la Ley 24.240, la que servirá de marco regulatorio para su protección. En este contexto no se puede ignorar la importancia de la normativa consumista, que mediante la sanción de la misma, intenta regular las relaciones de consumo, protegiendo de esta forma a los usuarios y consumidores de bienes y servicios. En consecuencia, el Estatuto del Consumidor brinda un importante marco legal a los tomadores de bienes y servicios, ya que además de tener una regulación específica (Ley 24.240), goza de jerarquía constitucional a través del Art. 42 de nuestra Ley Fundamental, que es absolutamente operativa y aplicable a todas las relaciones jurídicas.

Sin embargo, es indispensable integrar de manera correcta el Estatuto del Consumidor al resto de la legislación vigente en nuestro país, ya que podemos incurrir en el error de agrandar de manera inexorable el termino consumidor en detrimento de normativas

específicas, haciendo una sobrevaloración de la Ley de Defensa al Consumidor, y aplicando en forma indiscriminada dicha normativa a la totalidad de las relaciones jurídicas.

En este sentido, es de sumo interés el caso concreto del “consumidor de seguros”, quien por un lado es parte del contrato de seguros encontrando su base normativa en la Ley 17.418, y por otro lado su condición de consumidor es cuestionada a diario. En consecuencia resulta sustancial establecer si la Ley de Defensa al Consumidor es aplicable o no a los contratos de seguros y en caso de aplicarse, si modifica por lo tanto a dicha Ley.

Por otro lado, existen prestigiosos doctrinarios especialistas en Seguros que señalan que la Ley 24.240 no se aplica a la Ley 17.418, dado que esta última se trata de una Ley especial de este modo afirman que al ser la Ley de Seguros, una norma especial, no se aplican otras normativas (Ley 24.240; Ley 24.999; Ley 26.361; etc.) a las cuestiones regidas por dicha ley. También establecen que la Ley de Seguros resulta suficiente para la defensa de los intereses del asegurado (consumidor de seguros) y que la misma debe funcionar e interpretarse en conjunto con la Ley 20.091 (de los aseguradores y su control), estableciendo la competencia “exclusiva y excluyente” de la Superintendencia de Seguros de la Nación para el control de la actividad y de los aseguradores, por lo tanto los mismos quedarían apartados de todo control por parte de los organismos de Defensa al Consumidor.

Aquí se plantea el problema, ya que en el párrafo a priori deja sin argumentos a quienes establecen que la norma consumista no resulta aplicable a la actividad aseguradora, no obstante en el texto de la Ley 24.240 reformada por la Ley 26.361, no hace referencia a la actividad aseguradora, a diferencia de otras actividades que prestan servicios y que

tienen también una regulación específica.

Uno de los aspectos más destacados de esta discusión se relaciona con la cuestión del plazo de prescripción de las acciones, en donde luego se analizara si se deben seguir las pautas de la Ley 24.240 y aplicar el plazo de tres años, o lo que establece la Ley 17.418 en su cuerpo normativo.

Y, en el hipotético caso que existiera diferencias (como efectivamente acontece en materia de plazos de prescripción entre la Ley de Seguros y el Estatuto del Consumidor), hay que determinar que normativa se debe aplicar en cada caso particular y además realizar una integración normativa como lo ordena la Ley 26.361.

Como consecuencia de todo lo expuesto en forma precedente, se analizara la aplicación del Art.1, Art.3, Art.50 y el Art.65, entre otros, del Estatuto del Consumidor y el Art.42 de la Constitución Nacional, el plazo de prescripción de todos los consumidores, incluyendo a los consumidores de seguros.

Durante el desarrollo del presente trabajo serán abordados los siguientes temas.

4.1: Concepto. Ámbito de aplicación. Autoridad de Control. Ley 17.418, enumeración. Protección jurídica del asegurado.

4.2: Aplicabilidad del Estatuto del Consumidor en los contratos de Seguros. Ley de Defensa al Consumidor. Estatuto del consumidor y preeminencia jerárquica del art.42 de la Constitución Nacional. . Definición de Consumidores de Seguros. Principio Pro Homine.

Principio Pro Consumidor protección a la parte más vulnerable.

4. 3: Doctrina a favor de la aplicabilidad del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros. Doctrina en contra de la supremacía del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros. Tendencia jurisprudencial.

4.4: Análisis y enumeración de los artículos modificados por la Ley 17.418. Ley 24.240 y modificaciones de la Ley 26.361. Modificaciones del artículo 3 de la Ley 24.240. Plazos de prescripción establecidos en la Ley 17.418. Plazos de prescripción establecidos en la Ley 24.240 Artículo 50 de la Ley 24.240 y plazos de prescripción.

Todo lo cual nos llevara a abordar los objetivos específicos del trabajo en cuestión, permitiéndonos entender y comprender las diferentes posturas que se encuentran en la doctrina y jurisprudencia con relación a la aplicabilidad del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros, teniendo las señaladas posiciones apoyatura en la calificada opinión de autorizados maestros en Derecho. En consecuencia, el objetivo del trabajo se dirige a evaluar en primer lugar si está señalada aplicabilidad es posible o no, y en segundo lugar, establecer en el supuesto de una respuesta afirmativa, qué artículos de la Ley de Seguros se verían alterados por la aplicación del Estatuto del Consumidor.

4. Objetivos

Los objetivos planteados en el presente trabajo son:

Objetivo General

- Analizar en qué medida resulta aplicable el Estatuto del Consumidor en el ámbito de los Contratos de Seguros.

Objetivos Específicos

- Establecer si el Estatuto del Consumidor tiene jerarquía constitucional dentro de la Carta Magna, en función de lo prescripto por el Art. 42.
- Establecer si dentro del objeto de la ley 24.240 están comprendidos los Contratos de Seguros.
- Analizar si mediante las normas del Estatuto del Consumidor al ser aplicadas a los contratos de seguros pueden afectar la normativa legal específicamente prevista por las leyes 17.418 y 20.091.
- Establecer que artículos específicos de la Ley 17.418 fueron modificados por la normativa consumista.
- Examinar la categoría legal de los “Consumidores de seguros”.
- Distinguir los Principio Pro Homine y Pro Consumidor.
- Identificar qué efecto tiene el Estatuto del Consumidor Ley N° 24.240 en materia de prescripción en el ámbito del Contrato de Seguros.

- Analizar que establece el Art.50 de la Ley 24.240 (con la modificación de la Ley 26.361) en materia de plazos de prescripción.
- Analizar la tendencia jurisprudencial que prevalece en las instancias judiciales con relación a la controversia planteada sobre la preeminencia del Derecho del Consumidor en materia de Seguros y en el ámbito de los plazos de prescripción.

5. Marco Metodológico

En base a la problemática planteada se tratará de establecer y dejar en claro diversas cuestiones que giran en torno a la temática establecida basándose primordialmente sobre el objetivo principal del mismo consistente en la posible aplicabilidad o no del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros, y en caso de ser afirmativo, que artículos se verán alterados o modificados por el Estatuto del Consumidor. También se deberá establecer qué plazos de prescripción fijan tanto los la Ley de Seguros, como el Estatuto del Consumidor y sus modificaciones en el Art.50 hechas por la Ley 26.361, y definir la prelación jerárquica dentro de la Constitución Nacional que goza el Estatuto del Consumidor sobre los Contratos de Seguros.

Para definir la investigación podemos decir que “la misma constituye una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad , un procedimiento para descubrir verdades parciales; Como proceso comprende un conjunto de fases: la formulación y definición de problemas, la formulación de hipótesis, la recopilación, sistematización y elaboración de datos y por último, el análisis de los resultados o conclusiones para determinar si se confirman o no las hipótesis formuladas y encajan dentro del marco del que se partió”.(Ander Egg, 1996, Pág.57)

La investigación es, según Ander Egg, es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y

problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).(Ander Egg, 1996, Pág.59)

En la investigación a realizar se usará la estrategia metodológica cualitativa. El estudio cualitativo es aquel en donde se describen sucesos complejos en su medio natural, con información preferentemente cualitativa. Este tipo de análisis permite verificar la presencia de temas palabras o de un concepto inserto en un contenido y comprender el sentido que los sujetos le dan a sus acciones. Para ello se efectuará un estudio descriptivo, que consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. Se trata de una enumeración en la que se hace una especie de inventario de las cuestiones precedentemente indicadas (Ander Egg, 1996).

En base a la hipótesis planteada se establecerá si la normativa consumista es aplicable o no a la legislación de seguros y si es posible que la misma modifique diversos artículos de la Ley de Seguros, ya que se trata de una norma iusfundamental y cuenta con apoyatura de nuestra Ley Fundamental.

Una vez descrita la problemática sobre la aplicabilidad o no de la normativa consumista sobre los seguros, se deberá determinar la preeminencia y prelación jerárquica de una normativa sobre la otra y dilucidar las cuestiones que giran alrededor de dicha problemática como los plazos de prescripción de ambas normativas.

El enfoque cualitativo se fundamentará a través de un método razonable, justo y deductivo para poder formular una conclusión al temas, y así poder determinar que

normativa goza de prevalencia jerárquica y sobre todo establecer cuál garantiza mayor protección a la parte más débil. En cuanto a la recopilación documental es definida como “un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto. Lo fundamental es tener presente la finalidad de la investigación y que es lo apropiado o aprovechable” (Ander Egg, 1996, Pág. 213). Se analizará como punto de partida, el Estatuto del Consumidor Ley 24.240, la Constitución Nacional, Ley de Seguros 17.418, los fallos con fundamento en esta normativa, y las opiniones doctrinarias contenidas en las fuentes secundarias.

6. Marco Teórico

6.1 Marco Normativo aplicable a los Contratos de Seguros.

6.1.1 Concepto de Derecho de Seguros:

El Art. 1 de la Ley 17.418 define al Contrato de Seguros de la siguiente manera:

“Hay Contrato de Seguros cuando el asegurador se obliga, mediante una prima o cotización, a resarcir un daño o cumplir con la prestación convenida si ocurre el evento previsto”.

El Contrato de Seguros puede tener como objeto toda clase de riesgos si existe interés asegurable, salvo prohibición expresa de la ley.

De esta definición surgen los caracteres del Contrato de seguro:

- Consensual
- Bilateral
- Condicional
- Oneroso
- Aleatorio

En la actualidad la contratación es el elemento esencial para fortalecer el progreso de la empresa como protagonista de la actividad económica moderna, es el paso esencial del contrato tradicional hacia un nuevo contrato, en el cual una de las partes establece el contenido y las cláusulas del mismo y la otra parte se limita a aceptarlo o rechazarlo. Por lo tanto, ¹“toda empresa que produce bienes o servicios los ofrece a través de diversas formas de contratación que la misma establece, es decir, quien produce impone las formas de contratación de bienes y servicios y el consumidor solo podrá manifestar su libertad de contratación rechazando el contrato”.

El mismo autor sostiene que contrato de seguros es el ejemplo clásico de esta modalidad, ya que la actividad aseguradora es una actividad de empresa. El contrato de seguros es un contrato de adhesión a las pautas y condiciones predispuestas por la aseguradora, excluyendo la posibilidad de modificar cláusula por parte del tomador.

Asimismo es importante resaltar que cuando en el artículo 1 de la Ley de Seguros define al contrato de seguros, pone en cabeza del asegurador, contra el pago de una prima, la obligación de resarcir el daño o cumplir con la prestación convenida si ocurre el evento previsto en el contrato, este principio se completa con el Art. 61 en el sentido que el asegurador solo responde por la suma asegurada.

¹ Domingo López Saavedra. “Ley de Seguros comentada y anotada”. Ed. La Ley. 2011. Cap. VIII. Párr. 27. Pág. 41 y sig.

6.1.2 *Ámbito de Aplicación:*

El ámbito de actuación de la Ley de Seguros está comprendido en el Art. 1 de la Ley 20.091, en donde dispone que “la actividad aseguradora y reaseguradora se rigen en cualquier lugar del territorio de la Nación, y estará sometido al régimen de la presente Ley y las autoridades creadas por la misma”.

6.1.3 *Autoridad de Control:*

La Superintendencia de Seguros de la Nación es una entidad autárquica con autonomía funcional y financiera que depende del Ministerio de Economía y Producción, cuya misión consiste en la supervisión integral sobre el mercado de Seguros y Reaseguros de la República Argentina.

Entre las funciones de la Superintendencia de Seguros se pueden mencionar:

- Realizar las actividades de supervisión, control e inspección del mercado asegurador conforme con los principios de la Ley de Entidades de Seguros N° 20.091.
- Colabora en la definición de políticas para el mercado asegurador.
- Diseñar y velar por la ejecución de programas que mejoren la calidad del servicio, el costo y la celeridad en los procesos destinados a los asegurados.
- Fiscaliza a los productores, intermediarios, peritos y liquidadores de seguros.
- Recaudación de tasas, aplicación de multas y recopilación de información,

de acuerdo con las disposiciones legales.

6.1.4 Ley 17.418 y sus modificaciones:

La normativa consumista realizó grandes modificaciones en la legislación en general y en la Ley de Seguros en particular, generando cambios legales sustanciales.

De este modo ²“La Ley de Seguros N° 17.418 ha sufrido modificaciones en diversos aspectos, en virtud de la aplicación del Art. 42 de la Constitución Nacional y por los cambios introducidos por las leyes 24.240 y 26.361”.

Enumeración de los artículos modificados:

1. Art 1: Asegurado: Consumidor de Seguros.
2. Art.5: Reticencia.
3. Art.12: Diferencias entre propuesta y póliza.
4. Art.47: Sanción por denuncia tardía del siniestro.
5. Art.53: Productor de seguros.
6. Art.58: Prescripción.
7. Art.158: Normas obligatorias.

Normas que modifican a la Ley 17.418

² Revista de Responsabilidad Civil y Seguros “El Seguro frente a las reformas de la Ley de Defensa al Consumidor”. Ed. La Ley.2009.Vol. XII. Pág. 2.

Número/Dependencia	Fecha de Publicación	Título
Resolución 24808/1996 SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	23/09/1996	RIESGOS DEL TRABAJO SEGURO DE RENTA VITALICIA
Resolución 24833/1996 SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	11/10/1996	SEGUROS RESPONSABILIDAD CIVIL DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES
Resolución 408/1997 SUP. DE ADM. DE FONDOS DE JUBILACIONES Y PENSIONES	14/08/1997	SEGURIDAD SOCIAL / RIESGOS DEL TRABAJO PLANES DE SEGURO - MODELOS DE PÓLIZAS -
Resolución 25283/1997 SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	14/08/1997	SEGURIDAD SOCIAL / RIESGOS DEL TRABAJO PLANES DE SEGURO - MODELOS DE PÓLIZAS -
Resolución 27132/1999 SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	10/11/1999	SEGUROS PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS
Resolución 27220/1999 SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	20/12/1999	SEGUROS QUITAS POR RESCATE - REGLAMENTACIÓN -
Resolución 27239/1999 SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	20/12/1999	SEGUROS CONTRATOS DE REASEGUROS - REQUISITOS -
Resolución 29153/2003 SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	14/03/2003	SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN ENTE COOPERADOR LEY 22400 - DELEG. DE FACULTADES
Resolución 354/2003 MINISTERIO DE ECONOMÍA	16/05/2003	MINISTERIO DE ECONOMÍA VALOR DE RESCATE- CAJA DE AHORRO Y SEGURO (EN LIQ)
Resolución 30079/2004	06/09/2004	SEGUROS

SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN		CONDICIONES GENERALES - REEMPLAZASE ANEXO
Resolución 30167/2004		SEGUROS
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	08/10/2004	CONTRATOS DE SEGURO DE VIDA COLECTIVO...
Resolución Conjunta		SEGUROS
Nro.30170/2004		PROHIBICIÓN DE CONTRATOS EN MONEDA EXTRANJERA
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN	12/10/2004	
SUP. DE ADM. DE FONDOS DE JUBILACIONES Y PENSIONES		

6.1.5 Protección jurídica del asegurado mediante las leyes 17.418 y 20.091:

La Ley de Seguros y la Ley 20.091 conforman un ³“sistema que garantiza sin duda la adecuada y justa protección de los derechos de los asegurados e incluso de los terceros, la eventual aplicación lisa y llana de la Ley de Defensa al Consumidor al Seguro, distorsionaría seriamente el sistema a tal punto que podría incluso llevarlo a su colapso total y definitivo, con las consecuencias que ello representaría para la protección de los intereses de los habitantes del país”.

Asimismo cuando en el Art. 1 de la Ley 17.418 define al contrato de seguros, establece que el asegurador, contra el pago de una prima, tiene la obligación de cumplir con la prestación convenida si ocurre el evento previsto estipulado en contrato, este

³ Rubén Stiglitz. "Derecho de Seguros". Ed. Abelardo Perrot. Buenos Aires. 2008.

principio se completa con el Art. 61 en el sentido que el asegurador solo responde por la suma asegurada.

En contradicción con lo afirmado en el párrafo precedente, el artículo Art. 37 de la Ley de Defensa al Consumidor establece en su inciso a) que se consideraran como no convenidas las cláusulas que limiten la responsabilidad por daños. La colisión entre ambas normas resulta patente y manifiesta de lo precedentemente señalado.

En consecuencia y haciendo una interpretación literal de la Ley de Defensa del Consumidor, se podría llegar a la conclusión que la suma asegurada sería una cláusula no convenida, carecería de eficacia jurídica y sería una cláusula invalida y por ende nula.

Por lo tanto este sector de la doctrina sostiene que ⁴“para proteger adecuadamente los derechos de los asegurados y terceros que pueden resultar de un contrato de seguro, están sin duda las normas especiales que lo regulan con equidad, justicia y profesionalismo, es decir, las Leyes de Seguros y la Ley 20.091; recurrir a normas que tienen otra finalidad y que están previstas para regular situaciones distintas que se desarrollan en contextos diferentes solo pueden llevar a situaciones de inequidad e injusticia.”

6.1.6 Opinión Doctrinaria:

La doctrina que rechaza la aplicación de la Ley 24.240 al contrato de seguro destaca que⁵ “estos últimos se encuentran regidos exclusivamente por las leyes 17.418 y 20.091 que

⁴ Revista de Responsabilidad Civil y Seguros “El Consumidor y los Seguros” .Ed. La Ley.2010.Vol. IV. Pág. 3-5.

⁵ Domingo, López Saavedra. Ley de Seguros Comentada y anotada. Ed. La Ley. Buenos Aires, 2011.

no han sido derogadas ni expresa ni tácitamente, por la normativa consumista”. Asimismo esta doctrina establece que si bien la Ley 17.418 y 24.240 tienen idéntica jerarquía, la primera regula el contrato de seguros en forma específica, por lo que en todo caso, prevalece sobre la otra de carácter general, la que se aplica en cuanto no se contrapone a la especial.

También se establece que mientras la Ley de Defensa al Consumidor tiene como sujeto destinatario al ciudadano individual o usuario, la Ley de Seguros tiene como finalidad la tutela del asegurado desde una perspectiva colectiva expresando primordialmente en el control del mercado y sus empresas. La Ley 24.240 dispone como autoridad de aplicación nacional la Secretaria de Comercio del Interior. Por otra parte la Ley 20.091 se encarga del control de todos los entes aseguradores, exclusiva y excluyentemente a la Superintendencia de Seguros de la Nación. Por lo tanto la posible superposición jurisdiccional que se da en la práctica cobra mayor trascendencia si se considera que de la mano de las previsiones del Art.38 de la Ley 24.240 podrían producirse normas contradictorias.

También se puede observar que la jurisprudencia en contra de la aplicabilidad de la norma consumista a los contratos de seguros, expresa que ⁶“El plazo de prescripción de la acción para reclamar el cobro de un seguro de vida colectivo, es el establecido en el Art. 58 de la Ley 17.418 y no el Art. 50 de la Ley 24.240, ya que aquella norma es una Ley especial que rige a las partes, y las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor

⁶ Domingo, López Saavedra. Ley de Seguros Comentada y anotada. Ed. La Ley. Buenos Aires, 2011.

deben integrarse con las directivas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas sustanciales”.

Por último se establece que el mercado de seguros tiene una adecuada integración y la aplicación del Estatuto del Consumidor implicaría innovar situaciones jurídicas y comerciales consolidadas.

6.2. El Estatuto del Consumidor y los Contratos de Seguros.

6.2.1 Aplicabilidad del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros:

Con relación a la injerencia del Derecho del Consumidor en los Contratos de Seguros, se encuentran calificadas opiniones como la sostenida por Ricardo Lorenzetti que parte de la premisa que la Ley de Defensa al Consumidor se aplica a todos los consumidores, hecho que incluye lógicamente a aquellos que tuvieron relaciones de consumo de seguros.

Algunos autores como Carlos Ghersi, Ruben Stiglitz, Eduardo Toribio, entre otros, incluso van más allá y consideran que la normativa inserta en la Ley de Defensa del Consumidor es modificatoria de la Ley de Seguros.

Estos autores consideran que un gran cambio se produjo en los últimos años con la incorporación de los derechos civiles en la Carta Magna produciéndose lo que en doctrina

se llama ⁷**constitucionalización de los derechos civiles** hecho que incluye a los derechos de los consumidores.

Asimismo la mencionada corriente doctrinaria ha considerado que la Ley de Defensa del Consumidor se trata de una Ley de carácter iusfundamental, que⁸ “son aquellas que tienen una importancia destacada y prioritaria dentro de la Constitución Nacional”. En tal sentido no puede dejar de obviarse que el nuevo artículo 42 de la Constitución Nacional protege en forma amplia a los consumidores y usuarios.

Esta tendencia doctrinaria considera que por ser una norma iusfundamental el Estatuto del Consumidor, tiene la característica de proteger a los consumidores de seguros, teniendo una preeminencia jerárquica dentro de la Constitución Nacional.

6.2.2 Ley de Defensa al Consumidor y sus modificaciones:

La normativa de Defensa al Consumidor ha ido evolucionando desde el año 1993, la ley 24.240 tenía un ámbito de aplicación más estricto del que después le dio la reforma de la Constitución del año 1994.

La Ley 26.361 introduce la figura de la ⁹“relación de consumo”, hecho que reviste importancia en virtud de que permite establecer los alcances de la norma y asimismo establecer si en definitiva son aplicables al contrato de seguros las disposiciones de la Ley

⁷ Miguel Angel, Ekmekdjian. “Manual de la Constitución Argentina” Ed. Lexis Nexis/Depalma, Buenos Aires, 2002

⁸ Waldo Sobrino. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley. 2009. Cap. II, Pág. 55.

⁹ Waldo Sobrino. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley. 2009. Cap. II, Pág. 67.

24.240. La Ley 26.361 también introdujo importantes modificaciones en cuanto a la fuente normativa y mejoro las pautas de la Ley del Derecho al Consumidor.

Entre los principales cambios incorporados por el proyecto de modificación de la Ley 24.240 se encuentran:

- Incorporación de la figura legal de del consumidor (Art.1 de la Ley 24.240)
- Importancia del deber de información (Art.4)
- Trascendencia de la publicidad (Art.8)
- Desarrollo de las cláusulas abusivas (Art.37)
- Ampliación de la responsabilidad objetiva (Art.40)
- Ampliación de la prescripción (Art.50)
- Reconocimiento de las asociaciones de consumidores (Art.55)

Luego la Ley 26.361 desarrollo e incorpore:

- La relación de consumo (Art.1 de la Ley 26.361)
- Preeminencia de la normativa consumista sobre las demás leyes (Art.3)
- Trato digno y prácticas abusivas (Art.6)
- Daños directos (Art.40)
- Prescripción trienal generalizada (Art 23 de la Ley 26.361-Art.5 de la Ley 24.240)

De esta forma y con las reformas incorporadas por la Ley 26.361, tenemos un ¹⁰“sistema legal autónomo y autorreferente”, para la protección de los consumidores. (Sobrino, W -2009-Pág.72).

6.2.3 Definición y enfoque legal de los “Consumidores de Seguros” y su recepción normativa:

La Categoría Legal de ¹¹“Consumidores de Seguros” se encuentra expresamente reconocida por la legislación vigente y dentro de la misma se encuentran:

1. Las Personas Físicas(Personas Físicas)
2. Las Empresas Aseguradas
3. Las Víctimas de Siniestros

Asegurados (Personas Físicas): Es aplicable al concepto de asegurado, en su carácter de persona física, el consumidor de Seguros.

Empresas Aseguradas: Las empresas que contratan Seguros, en principio, deben ser consideradas como consumidores de seguros. Asimismo el Art. 1 la Ley de Defensa al Consumidor establece que pueden ser Consumidores tanto las personas físicas como las personas jurídicas.

¹⁰ Waldo Sobrino. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág. 72-77.

¹¹ Waldo Sobrino. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág. 87-274.

También se debe tener presente que la Ley de Seguros ampara a las ¹²**empresas aseguradas**, y hace más de cuarenta años, se viene aplicando una norma que protege también a dichas empresas.

¹³Avalando lo expuesto la Jurisprudencia también ha aplicado la Ley de Defensa al Consumidor, a las “empresas aseguradas”, en especial, con las trascendentes reformas introducidas por la Ley 26.361.

Es importante señalar que las empresas aseguradas son destinatarios finales en la contratación de seguros, dado que no lucran con los mismos, por ello las personas jurídicas también pueden ser consideradas consumidores, en ciertos tipos de contratos (Aseguramiento) ya que son¹⁴ “consumidores finales”.

Victimas de Siniestros: Dentro de la conceptualización de los “Consumidores de Seguros”, se incluye a las “víctimas de siniestros”, en este punto se pueden suscitar grandes controversias, esto es lógico dado que la víctima no forma parte de la relación contractual.

La doctrina mayoritaria establece que ya no existe la distinción entre ¹⁵“relación contractual” y “relación extracontractual”, sino que todo rige por la “relación de consumo”. En efecto, el Art. 42 de la Constitución Nacional, en forma expresa, puntual y específica

¹² Waldo, Sobrino. “ Los Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley. Cap. II. 2009, pag.165-195.

¹³ “AGF ARGENTINA COMPAÑÍA DE SEGUROS C/DETECT ARGENTINA S.A”

¹⁴ Osvaldo Alfredo, Gozaini. “Quien es Consumidor a los fines de la protección procesal”. Ed. La Ley, Buenos Aires, 2003.

¹⁵ Carlos Alberto, Gherzi. “Contratos de Seguros”. Ed. Astrea. Buenos Aires, 2007.

fundamenta la protección de los Consumidores, en la estructura jurídica de la: “Relación de Consumo”.

En consecuencia, el Art.1 de la Ley de Defensa al Consumidor (con la reforma de la Ley 26.361) no solo hace referencia a la relación de consumo, sino que también esta normativa se aplica a aquellos que “sin ser partes de una relación de consumo utilizan los servicios en su beneficio propio o social y a quien de cualquier manera este expuesto a una relación de consumo” (Santarelli, F- 2008-Pág.18).

De esta forma la normativa vigente hace una división tripartita de los Consumidores.

- Quien es parte en una relación de consumo (Art. 1, primer párrafo de la Ley 24.240).
- Quien no es parte, pero como consecuencia de una relación de consumo, utiliza bienes o servicios (Art.1, segundo párrafo, primera parte de la Ley 24.240).
- Quien no es parte de un contrato de consumo, pero que de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo (Art.1, segundo párrafo, in fine, de la Ley 24.240).

Cuando hablamos de ¹⁶“Consumidores de Seguros”, resulta claro hacer la distinción entre género, “consumidores” y el término “consumidores de seguros” que es la especie, y este concepto es también reconocido por la Superintendencia de Seguros de la Nación que lo público en ¹⁷“La Guía del Consumidor de Seguros”.

El enfoque legal de los ¹⁸“Consumidores de Seguros”, se puede encontrar en una situación híbrida o se puede ubicar en una categoría superlativa. En la actualidad los “Consumidores de Seguros”, están en un lugar híbrido, dado que el enfoque se puede realizar desde la perspectiva de los ‘Seguros’ o desde el punto de vista de los ‘Consumidores’.

La doctrina favor de la aplicación de la norma consumera a los contratos de seguros, se basan en el hecho que el derecho es dinámico y no puede de manera alguna estancarse en interpretaciones. Por otra parte argumentan que la Ley 24.240 en sus artículos 3 y 37 establecen que siempre se debe interpretar las normas a favor del consumidor en el supuesto de duda.

Asimismo es necesario resaltar que en cuanto a la preeminencia del Estatuto del Consumidor el Art.3 de la Ley 24.240 (con la reforma de la Ley 26.361), en forma expresa ordena que “las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta Ley y sus reglamentaciones, agregando luego que ello es sin perjuicio de que el proveedor, este

¹⁶ Waldo Sobrino. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág. 136-147.

¹⁷ Superintendencia de Seguros de la Nación. “Guía del Consumidor para Seguros de Vida”. 1998.

¹⁸ Luis Moisset de Espanes- Guillermo Tinti.”Defensa del Consumidor”. Ed. Abaco.2003. Cap. III, Pág. 109.

alcanzando asimismo por otra normativa específica”. Ello implicaría, en forma necesaria que toda la relación de consumo se debe regir por el Estatuto del Consumidor.

En síntesis podemos establecer como premisa básica y fundamental que:

¹⁹” En toda relación de consumo en la que participa un consumidor, en primer lugar se debe aplicar la normativa consumista”

6.2.4 El Estatuto del Consumidor y su prelación jerárquica en el marco del Art.42 de la Constitución Nacional:

El Art.42 de la Constitución Nacional (y sus normas derivadas- 24.240, 26.361, 24.999) ordenan la protección del consumidor, estableciendo que todas las leyes anteriores respeten la supremacía constitucional que goza la misma, adaptándose a lo establecido por nuestra Ley Fundamental en virtud de su superioridad jerárquica.

Si bien la Ley de Seguros es una Ley especial es pertinente resaltar que el Art.42 de la Carta Magna, es una norma especial (de carácter constitucional), que en forma particular y específica ordena la protección de los consumidores, incluyendo obviamente, también a los consumidores de seguros.

Además también se debe resaltar la manda del Art.42 de la Constitución Nacional, para proteger a los ²⁰**consumidores** es considerado como:

¹⁹ Waldo, Sobrino. "Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009.

²⁰ Waldo Sobrino. "Consumidores de Seguros". Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág.65.

1. Uno de los Derechos Civiles constitucionalizados.
2. Se trata de una norma de carácter iusfundamental.
3. Tiene prelación jerárquica dentro de la Carta Magna.
4. Es una norma operativa.
5. Crea un sistema legal autónomo y autorreferente.

Por lo tanto se considera que el artículo 42 de la Constitución Nacional es una norma operativa y aplicable a todas las relaciones jurídicas, asimismo es relevante establecer si la Ley de Seguros tiene pautas que desprotegen y perjudican al consumidor de seguros. A raíz del dictado del Art.42 de la Constitución Nacional, el Estatuto del Consumidor y la –importantísima-Ley 26.0361, se produjo un giro de gran magnitud en toda lo normativa legal de nuestro país.

Como consecuencia de lo expuesto es que se debe realizar un ²¹**Test de Constitucionalidad** de absolutamente toda la normativa legal, para analizar si la legislación vigente, se encuentra en consonancia y de acuerdo con el Art.42 de la Constitución Nacional y la normativa consumista.

De esta forma considero optimo sostener que en el caso de ser afirmativo el supuesto que se plantea, la conclusión a la cual se arriba es que la Ley de Seguros ha sido modificada por el artículo 42 de nuestra Ley Fundamental, en todo aquello que atañe y perjudique al consumidor de seguros.

²¹ Waldo, Sobrino. " Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley, 2009.Cap. II. Pág.27-34.

6.2.5 Principio Pro Homine en el Estatuto del Consumidor:

La reforma de 1.994 incorporo a la Constitución Nacional el principio el principio ²²**pro homine**, esto es a favor de la persona humana, al asignarle jerarquía constitucional al mismo los tratados de los Derechos Humanos (art.75 in. 22).

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), reafirma la “fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana” y la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) reafirma el propósito de consolidar “un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto por los derechos esenciales del hombre”.

Se trata de “derechos y garantías que son inherentes al ser humano”, tales derechos tienen especial energía, y están regidos por la legislación, sea internacional o nacional, que les asigne mayor alcance a su protección.

Actualmente los análisis del Derecho de Responsabilidad Civil no pueden pasar por alto el principio ²³“pro homine” como plataforma de acción de los derechos fundamentales, que tiene manifestaciones en el denominado principio protectorio-que incluye los principios de prevención y de precaución- así como en la tutela de los sujetos considerados vulnerables, entre ellos los trabajadores, los consumidores, los discapacitados, los niños y las personas de edad avanzada.

²² Revista de Responsabilidad Civil y Seguros “El Principio Pro Homine”. Ed. La Ley.2011Vol. XIII (2). Pág. 3-9.

²³ Waldo, Sobrino. "Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009.

El Derecho de los Consumidores es uno de los pilares del principio “pro homine” que constituye un derecho cuya restringibilidad es absolutamente excepcional y limitado. La aplicación del señalado principio implica que se debe tomar una decisión siempre a favor de la persona, es decir, frente a la concurrencia de ambas normativas se debe aplicar la más favorable a la persona, en este sentido el Derecho de los Consumidores tiene una preeminencia jerárquica a través del Art.42 de la Constitución Nacional, e implica asimismo que si el Derecho de Seguros se fundamenta en distintas normas constitucionales como el derecho a la propiedad, el derecho a comercializar, y por lo tanto en caso de colisión entre ambas normativas va a prevalecer aquella que tenga su basamento en la supremacía jerárquica.

6.2.6 Protección a la parte más vulnerable: Principio Pro Consumidor.

La norma siempre debe defender a la parte que sea más débil en la relación contractual que se forme, en el caso tratado es “el consumidor”. En consecuencia y por la señalada situación de inferioridad en la materia, la Ley debe ir en defensa de la parte más vulnerable adquiriendo por ende la citada norma el carácter de orden público, esto significa que no puede ser modificada ni alterada, ni aún por acuerdo de las partes interviniente en el contrato.

Es necesario resaltar el principio pro consumidor, ya que se puede decir que dicho principio es aquel que a ²⁴“fin de proteger a la parte débil en el marco de una relación de consumo, dispone la interpretación de las dudas a favor del consumidor”.

²⁴ Waldo, Sobrino. “ Los Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley, 2009.Cap. II. Pág.118-132.

En consecuencia y desde la perspectiva que se viene trazando, se puede a esta altura del presente, manifestar la existencia de una doble protección a los derechos del consumidor:

a)- La Ley que norma los derechos de los mismos, reviste el carácter de orden público, es decir es inalterable para las partes intervinientes en el contrato.

b)- En caso de duda, siempre la interpretación debe ser a favor de la parte más débil, esto es el consumidor, quien reviste el aludido carácter en razón de ser la parte menos capacitada o versada sobre el tema objeto del contrato.

Tanto el principio pro consumidor y la protección del consumidor en general derivan de la regla ²⁵“favor debilis”, este principio tiende a proteger en mayor medida a aquel que en una relación jurídica se encuentra de alguna manera en desventaja y tiene su razón de ser en una regla de Justicia propia del derecho natural.

La relación de consumo implica una parte que generalmente se encuentra especializada en la venta de un determinado producto, y que hace de la misma su profesión habitual. Por otro lado tenemos al consumidor, el cual ocasionalmente es interesado en adquirir un determinado producto, pero esa ocasionalidad hace que no tenga la especialización ni la capacitación y conocimiento en la materia del primero, motivo por el cual se constituye conforme a lo expresado precedentemente, en la parte más débil de la citada relación de consumo o contractual, motivo por el cual la norma debe acudir en un estado de derecho en defensa de esa vulnerabilidad que presenta el señalado consumidor,

²⁵ Ricardo L. Lorenzetti. "Consumidores". Ed. Rubinzal Culzoni. 2009. Cap. I. Pág. 13-29.

otorgándole a la norma el carácter de orden público, es decir que ni aún por acuerdo de partes se puede modificar la misma.

En materia de interpretación de contratos de consumo, el principio pro consumidor aparece expresamente regulado en el Art.37 de la Ley 24.240 cuando dispone que “La interpretación de los contratos se hará en el sentido más favorable para el consumidor”. Esta norma transcripta, no hace más que cimentar la opinión vertida en el párrafo precedente, en la cual se establece en forma categórica y contundente cual es la parte más vulnerable en dicha relación. Por lo tanto es correcto sostener que más allá de las disposiciones legales que expresamente la regulan, la regla pro consumidor es en la actualidad un principio general en nuestro derecho que la jurisprudencia de los tribunales de justicia viene marcando en distintos fallos en la materia. En consecuencia, la protección del consumidor está hoy garantizada por el Art. 42 de la Constitución Nacional, lo cual implica el reconocimiento a nivel constitucional de la marcada vulnerabilidad del consumidor, y de la imperiosa necesidad de otorgarle al mismo una protección especial, esto significa la consagración constitucional de la regla “favor debilis” aplicada en concreto al derecho de consumo, es decir del pro consumidor, motivo por el cual este constituye otro argumento para la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.

6.3 Posturas Doctrinas y Jurisprudenciales

6.3.1 Doctrina a favor de la aplicabilidad del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros:

La doctrina que declara aplicable el derecho de los consumidores y usuarios frente a los contratos de seguros fundamentan su postura estableciendo que la normativa consumista se basa en la relación de consumo existente entre un consumidor frente a un empresario proveedor o el mismo Estado, garantizándole a los usuarios una protección y un trato equitativo frente a estos últimos²⁶.

Esta tesitura propicia la defensa de los consumidores sosteniendo su postura sobre la base de que la misma se trata de un sistema global de normas y principios que devienen de las normas vigentes establecidas en nuestro ordenamiento jurídico.-

Esta normativa prevé que frente a un conflicto suscitado entre ambas partes, debe estarse a favor del consumidor, basándose en lo transcrito en los artículos 3 y 37 de la ley 24.240.

Asimismo a través de la reforma de la mencionada ley, por la Ley 26.361, amplía su concepto de Consumidor a toda “persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes y servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final”.

Esta normativa también tiene su fundamento en la jurisprudencia en fallos como²⁷”CAPORALETTI MARIA CECILIA C/ LIBERTY SEGUROS ARGENTINA

²⁶ “ZUCHET, ANDRES C/ FEDERACION PATRONAL COOPERATIVA DE SEGUROS”.(10/03/08)

²⁷ CAPORALETTI MARIA CECILIA C/ LIBERTY SEGUROS ARGENTINA S.A. (06/06/2011).

S.A.” (06/06/2011). En donde los camaristas concordaron que el mencionado caso debía resolverse conforme a la redacción actual del art. 50 de la Ley de Defensa al Consumidor fundándose en que el caso surge en el marco de una ²⁸**relación de consumo** (Art. 37 de la Ley 24.240) y por lo tanto emerge de la Ley del Consumidor, en donde declaran aplicable el plazo trienal impuesto por la norma consumista.

La misma normativa prevé que “Se considera Consumidor o usuario a quien sin ser parte de una relación de consumo o como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere bienes y servicios como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar y a quien de cualquier manera este expuesto a una relación de consumo”.

En este sentido, el mismo autor considera que la Ley introduce y caracteriza la noción de ²⁹**Relación de Consumo**, la cual ya se había incorporado en el Art. 42 de la Constitución Nacional, lo que reviste importancia porque permite conocer el ámbito de aplicación de la Ley, que por consiguiente es aplicable a los contratos de seguros.

Por lo tanto podemos llegar a la conclusión que el derecho del Consumidor tiene como finalidad la protección de los consumidores o usuarios de bienes y servicios y entre los casos que comprende se encuentra el contrato de seguros de responsabilidad civil en la relación que existe entre la aseguradora y el asegurado. Estos indudablemente se encuentran vinculados a través de una relación de consumo según lo dispuesto por la normativa vigente. (Art. 42 CN y Art. 3 de la Ley 24.240 confr. Ley 26.361).

²⁸ Waldo, Sobrino. "Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009.

²⁹ Revista de Responsabilidad Civil y Seguros "Relación de Consumo". Ed. La Ley.2011.Vol. XIII (2). Pág. 79-93

En los autos caratulados ³⁰“ANDREA MARÍA DEL CARMEN C/ CAJA DE SEGUROS DE VIDA S.A” (22/10/2013). La corte fallo fundamentando que en caso de contradicción entre normas fundamentales consumistas (art.42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 y principios específicos que rigen en la materia) con las normas complementarias como ser la Ley de Seguros deben prevalecer los principios fundamentales del Derecho de Consumo de acuerdo a lo prescripto en el art. 3 de la Ley 24.240. Asimismo agrega que con lo expuesto queda definido el problema de interpretación planteado, la relación jurídica acerca de cuya prescripción se discute es subsumible en la norma especial del art. 50, de la Ley 24240, con lo que corresponde concluir que está sujeta a la prescripción de tres años, previsto en dicho ordenamiento consumista.

De esta forma se puede afirmar que es mayoritaria la doctrina, tanto de especialistas del ámbito de seguros, como del Derecho de los Consumidores que afirman que la normativa consumista se aplica a los contratos de seguros, así como a todas las demás ramas del derecho.

6.3.2 Doctrina en contra de la injerencia del Estatuto del Consumidor sobre los Contratos de Seguros:

La doctrina que niega la supremacía del Derecho del Consumidor en los Contratos de Seguros se basan en que la normativa de Seguros es una Ley especial, es decir que rige un determinado sector y tiene un ámbito de actuación exclusivo en la materia, por lo tanto quienes se alinean detrás de esta tesitura niegan la aplicación del Estatuto del Consumidor en el ámbito de los seguros ya que la norma consumista tiene un carácter general y por la

³⁰ “D’ ANDREA MARÍA DEL CARMEN C/ CAJA DE SEGUROS DE VIDA S.A.”(22/10/2013)

tanto resulta inaplicable en el ámbito de los contratos de seguros, en consecuencia establecen que la Ley 24.240 de carácter genérico no deroga a la Ley 17.418 .

Parte de esta doctrina, como Domingo López Saavedra, afirman que ³¹“la Ley de Seguros tiene una preeminencia sobre la Ley de Defensa al Consumidor y pese a la reforma de la Ley 26.361, sus disposiciones no le son aplicables a ella”.

El mismo autor, sostiene que ni la Ley de Seguros ni la Ley 20.091 que rige la actividad aseguradora fueron derogadas ni modificadas por las Leyes 24.240 y 26.361. Además establece que quien planteó clara y fundadamente el tema en cuestión fue la Cámara Nacional en lo Comercial, cuando en los autos caratulados ³²“PETRONELLA, LILIANA IRENE C/ SIEMBRA SEGUROS DE RETIRO S.A” (30/07/2009), señaló que tanto la Ley de Seguros como la Ley 20.091 tienen preeminencia sobre el Estatuto del Consumidor -pese a la reforma de la ley 26.361- y que sus disposiciones no le son aplicables a aquellas por existir una incompatibilidad entre ambos regímenes, no sólo de índole jurídica, sino también práctica lo cual podría llevar a un desequilibrio económico del contrato, pues en materia de plazos de prescripción contenido en la normativa de seguros se tiene en cuenta la valoración del riesgo económico de este tipo de contrataciones.

En efecto, esta tesitura rechaza la aplicación de la Ley 24.240 al contrato de seguro, y ratifican que el mismo se encuentra regido exclusivamente por las leyes 17.418 y

³¹ Domingo, López Saavedra. “Ley de Seguros Comentada y anotada”. Ed. La Ley. Buenos Aires, 2011.

³² “PETRONELLA, LILIANA IRENE C/ SIEMBRA SEGUROS DE RETIRO S.A” (30/07/2009).

20.091, asimismo esta doctrina también sostiene que ³³“con anterioridad a la modificación introducida por la Ley 26.361, consideraban que la ubicación del Art.50 de la Ley 24.240 referido al procedimiento y sanciones administrativas denota que el plazo prescriptivo allí previsto es aplicable a las acciones y sanciones de tal carácter y no a las acciones judiciales”.

Esta doctrina respalda su postura en diversos fallos como ³⁴“CABRAL OSCAR ALBERTO C/ CAJA DE SEGUROS DE VIDA” (05/03/2010) o ³⁵“CANEPA ANA MARIA C/ MAPFRE ACONCAGUA Y CIA. DE SEGUROS” (26/10/2009). En los cuales se alega que la prescripción prevista en el artículo 50 de la Ley 24.240 se aplica exclusivamente a las acciones judiciales emergentes de la propia Ley de Defensa al Consumidor, pero no a las acciones emergentes de los contratos de seguros.

6.3.3 Tendencia jurisprudencial:

Actualmente tanto la doctrina como la jurisprudencia se encuentran divididas con respecto a la temática planteada ya que existen dos marcadas tendencias en la materia, las que lógicamente tiene una opinión divergente en el tema tratado, estas posturas han disentido sobre la aplicación de la Ley de Defensa al Consumidor en los Contrato de Seguros, en donde ambas plantean y posen fundamentos contundentes que sostienen su tesis, encontrándose en materia de plazos uno de los puntos más álgidos de la discusión.

³³ Domingo López Saavedra. “Ley de Seguros Comentada y anotada”. Ed. La Ley, 2003.Cap. III. Pág.95.

³⁴ CABRAL OSCAR ALBERTO C/ CAJA DE SEGUROS DE VIDA” (05/03/2010).

³⁵ “CANEPA ANA MARIA C/ MAPFRE ACONCAGUA Y CIA. DE SEGUROS” (26/10/2009).

Los que rechazan la señalada tesis, se fundamentan en el hecho que el Contrato de Seguros se encuentra regido exclusivamente por la Ley 17.418 y 20.091 y que ambas no han sido modificadas o derogadas por las leyes consumistas, asimismo alegan que tratándose los contratos de seguros de una ley especial mientras que la norma consumera se trata de una norma genérica debe aplicarse la ley específica de la materia o planteamiento en cuestión, en este caso la Ley de Seguros.

Esta doctrina fundamenta su postura en fallos como ³⁶“FERNANDEZ RICARDO C/ ORIGENES SEGUROS DE RETIRO S.A”(23/1/2009) o ³⁷“CORTES IMER C/ LA CAJA CIA. DE SEGUROS” (13/08/2004), en donde el máximo tribunal expuso los argumentos anteriormente planteados para sostener y fundamentar esta postura.

Por otra parte se va consolidando una tendencia jurisprudencial y doctrinaria, en donde con lógica y razonabilidad, se parte de la idea de que el fundamento básico de toda solución jurídica, es la Constitución Nacional y las normas que de ella derivan (Ley de Defensa al Consumidor en forma preeminente y fundamental-Art.3 Ley 24.240-) también se aplican al consumidor de seguros en forma preeminente en la normativa consumista.

Esta doctrina se respalda en fallos como ³⁸“MARTINEZ WALTER Y OTRA C/ AETNA VIDA S.A”(04/10/2006) y ³⁹“ROJAS NILDA SUSANA C/ THAMES GUSTAVO ARIEL- RESOLUCION CONTRACTUAL” en donde los sostenedores de esta

³⁶ “FERNANDEZ RICARDO C/ ORIGENES SEGUROS DE RETIRO S.A”(23/1/2009).

³⁷ “CORTES IMER C/ LA CAJA CIA. DE SEGUROS”(13/08/2004)

³⁸ “MARTINEZ WALTER Y OTRA C/ AETNA VIDA S.A” (04/10/2006).

³⁹ ROJAS NILDA SUSANA C/ THAMES GUSTAVO ARIEL- RESOLUCION CONTRACTUAL”

postura se basan en el plazo de tres años en materia de prescripción de las acciones el cual debe prevalecer frente a otros plazos prescriptivos, ya que el plazo trienal expuesto por la Ley 24.240 es de orden público protectorio y debe primar sobre los plazos expuestos por las demás leyes supletorias, siempre favoreciendo a la parte más vulnerable de la relación contractual que es el consumidor.

Es importante destacar que las leyes que regulan la temática planteada en el título, si bien se reglamentan por distintas normas, ambas tienen un mismo propósito que es brindar protección a las víctimas de daños injustos.

Con relación a los plazos de prescripción, el autor sostiene que ⁴⁰“la aplicación al contrato de seguros de la normativa emergente en la Ley de Defensa al Consumidor, en lo que a determinación del plazo de prescripción se refiere, ha generado un conflicto de interpretación normativa cuya resolución puso de relieve la existencia de dos posturas antagónicas tanto en la doctrina como en la jurisprudencia”. En consecuencia, una de estas posiciones es la de quienes sostienen que no resulta aplicable el plazo trienal contemplado en la norma consumera, a aquellas acciones nacidas en torno a un contrato de seguros propiciando la aplicación en tales supuestos del plazo de prescripción anual prevista en el art.58 de la Ley 17.418.

Considero que con respecto a los antecedentes jurisprudenciales que se han referido a esta cuestión, son escasos, y con una marcada tendencia a aplicar el Estatuto del Consumidor, fundándose sobre todo en los aspectos más sobresalientes de esta temática,

⁴⁰ Ricardo Luis Lorenzetti, “Consumidores”, Rubinzal Culzoni, Buenos Aires, 2009.

remarcando en primer término que la Ley 24.240 se trata de una Ley Nacional, general y de orden público la cual goza de mayor preeminencia frente a otra ley complementaria o específica, como la que regula los contratos de seguros., Asimismo esta normativa tiende a proteger a la parte más vulnerable de la relación obligacional que es el usuario de bienes y servicios contra todas aquellas cláusulas o contratos que resulten abusivos y que desnaturalicen e impongan un límite a los derechos de aquellas personas que se encuentran inmersas en una relación de consumo, en donde en definitiva dicha ley de orden público trata de crear un equilibrio entre ambas partes y eliminar la desigualdad preexistente ente los sujetos objetos de estudio en la temática planteada.

También es relevante hacer hincapié en los fundamentos expuestos por la doctrina a favor de la aplicabilidad del Derecho del Consumidor en los contratos de Seguros expuestos a lo largo del desarrollo del mismo, en donde la jurisprudencia a través de diversos fallos expuestos precedentemente sienta posición y parte de la base de la relación entre el consumidor o usuario y el proveedor de un bien o un servicio, se basa primordialmente en una relación de consumo, por lo tanto la injerencia e la Ley 24.240 se produce de pleno derecho al ser una de las artes un consumidor, el cual constituye su objeto de protección y defensa.

Esta ley extiende su ámbito de aplicación a todos los sectores regulados por esta normativa y todo asunto que sea susceptible de producir algún conflicto o controversia en la doctrina (como la prescripción) aplicando el criterio que resulte más favorable al consumidor.

Por lo cual en la actualidad y frente a las distintas opiniones de grandes juristas en la materia se puede observar que hay una marcada tendencia que se inclina hacia la prelación y aplicabilidad de la Ley de Defensa al Consumidor sobre los Contratos de Seguros.

6.4 Análisis de las Modificaciones del Estatuto del Consumidor a la Ley de Seguros.

6.4.1 Análisis y enumeración de los artículos específicos de la Ley 17.418 modificados por la norma consumista:

⁴¹“La normativa consumista (Art.42 de la Constitución Nacional; Ley 24.240; Ley 24.999; Ley 26.361; etc.) no solo es aplicable a la legislación de seguros, sino que además modificó varias normas de la Ley de Seguros”.

Entre las modificaciones más trascendentes podemos mencionar:

Art. 1º: Asegurado: Consumidor de Seguros.

Uno de los principales cambios es el concepto de asegurado que fue modificado por consumidor de seguros, incluyéndose en este tópico tanto a las personas físicas como a las empresas aseguradas.

Otro cambio sustancial y fundamental, es que dentro del concepto de consumidores de seguros, también se incluyen a las ⁴²**víctimas de siniestros**, dado que ya no existe más el

⁴¹ Revista responsabilidad Civil y Seguros. “La Ley de Defensa al Consumidor y las modificaciones a la Ley de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. V ,133-156.

⁴² Waldo, Sobrino. ” Los Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley, 2009.Cap. II. Pág.156-160.

contrato de consumo, sino que -por expreso mandato legal-es relación de consumo. Como consecuencia de ello es que la víctima de una accidente (consumidor de seguros), tendrá a su disposición, para reclamarle a la Compañía de Seguros, todo el instrumental que se desprende de la Ley de Defensa al Consumidor.

Tanto el del Art. 42 de la Constitución Nacional y la Ley 24.240, establecen que todo asegurado debe ser considerado un consumidor de seguros.

La Ley 26.361 establece que existen en la normativa vigente tres clases de consumidores de seguros:

1. Asegurados
2. Empresas aseguradas
3. Víctimas

Art 5°: Reticencia: La Compañía de Seguros tiene que cumplir con el deber de informar al asegurado, sobre aquellas cuestiones especiales que quiere conocer. Uno de los objetivos del “deber de información” es tratar de disminuir la asimetría técnica y de conocimiento que existe entre el profesional y el asegurado.

Como consecuencia, la normativa obliga al especialista que le explique al consumidor diferentes cuestiones relativas a la contratación. En el tema de Seguros (en general) la reticencia en especial, es en donde este deber de información adquiere una

categoría superlativa, dado que la aseguradora es quien sabe perfectamente lo que necesita para conocer *el verdadero estado de riesgo* debiendo informar al consumidor de seguros todos los términos relativos al contrato en forma detallada, eficaz y suficiente.

Y en el caso que la aseguradora no le presente al asegurado un Cuestionario o Formulario efectuando las preguntas pertinentes, se debe entender que la compañía de seguros ha aceptado el riesgo de no contar con dicha información. De esta forma la reticencia es la falsa respuesta a las consultas de la aseguradora, y si la Compañía de Seguros, no efectúa dichos requerimientos no existirá reticencia.

Art 12°: Diferencia entre la propuesta y la póliza: A través de esta norma, existe la posibilidad que la Aseguradora modifique o cambie pautas de las cláusulas de la póliza en forma unilateral, y sin necesidad de manifestárselo expresamente al asegurado.

En efecto, la aseguradora puede cambiar condiciones de cobertura, sin que el asegurado sea expresamente notificado de dicha modificación, bastando que exista una mera advertencia en el anverso de la póliza.

El art. 12 de la Ley de Seguros produce una de las violaciones más claras y concretas al “Deber de Información”, del art.42 de la Constitución Nacional y la Ley de Defensa al Consumidor.

Art.47°: Sanción por denuncia tardía: El art. 47 es una de las normas más severas de la normativa de seguros a nivel mundial, dado que no es común encontrar sanciones tan

absolutas, para incumplimientos que quizás no tengan trascendencia.

En efecto la norma establece que el asegurado pierde su derecho, si no formula la denuncia dentro de los tres días corridos de ocurrido el siniestro (art.46 de la Ley de Seguros).

La modificación realizada por Estatuto del Consumidor, fue realizada a favor del asegurado, por lo que esta normativa, establece que la aseguradora para poder desligarse de alguna obligación, deberá demostrar el perjuicio efectivamente sufrido por el incumplimiento por parte del consumidor de seguros.

Art.53°: Productor de Seguros: El productor de seguros es el representante y la imagen visible de una compañía de seguros. El art.40 de la Ley de Defensa al Consumidor (con la reforma de la Ley 24.999) establece la responsabilidad de la aseguradora, de toda la cadena de comercialización que enfrenta el asegurado frente a los actos realizados por el vendedor (Productor de Seguros), ya que el mismo es quien tiene contacto directo con el asegurado y el productor actúa en representación y en nombre de la Compañía de Seguros a la cual pertenece.

Art.58°: Prescripción: En relación a los plazos de prescripción dispuestos por ambas normativas, el Art.23 de la Ley de Defensa al Consumidor establece que “Cuando las leyes generales o especiales fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se aplicara el más favorable al consumidor o usuario”.

La normativa es clara y dispone a la prescripción establecida por la Ley de Seguros

(art.58 de la Ley 17.418) el plazo de tres años (art.50 de la Ley 24.240) cuando este sea más favorable al consumidor de seguros.

De esta forma, cuando la Aseguradora pretenda reclamarle al consumidor, el plazo de prescripción, será de un año (art.58 de la Ley 17.418), y en los casos en que el asegurado pretenda accionar contra la aseguradora, el plazo de prescripción es de tres años (art.50 de la Ley 24.2410). Finalmente el plazo de prescripción para la víctima del accidente-que también es consumidor de seguros (art. 1 de la Ley 26.361)-será de tres años.

Art.158°: Normas Obligatorias: Tanto la Ley de Defensa al Consumidor y el art.42 de la Constitución Nacional realizaron una reforma fundamental al art.158 de la Ley de Seguros, estableciendo que ninguna de las normas en materia de seguros pueden modificarse en perjuicio del asegurado, ni por un supuesto acuerdo de partes o por aprobación de la Superintendencia de Seguros de la Nación. De lo expuesto se establece que no se puede cambiar o modificar aquellas normas que por su letra o naturaleza sean inmodificables.

6.4.2 Ley 24.240 y sus modificaciones por la Ley 26.361:

Si bien la Ley 24.240 fue dictada unos meses antes de la reforma de la Constitución Nacional, ello no fue impedimento para que sea aplicada de forma concreta en una Ley Nacional, de las mandas establecidas en nuestra Ley Fundamental.

La Ley 24.240 de Defensa al Consumidor es una derivación del Art.42 de la Constitución Nacional e introdujo importantes cambios normativos. El viejo Estatuto de

Defensa al Consumidor (24.240), fue tan solo el punto de partida para el dictado de varias leyes consumistas, entre las distintas normativas de consumo que se dictaron con posterioridad, podemos nombrar a la Ley 24.999 y la fundamental 26.361, que profundizó y mejoró las pautas de la Ley de Defensa al Consumidor.

Tanto la normativa consumista como la Ley de Seguros, más allá de las diversas cuestiones que regulan, tienden a brindar protección a las víctimas de daños injustos.

En efecto, la Ley 24.240-con sus reformas-se centra en la prevención de los daños derivados de las ⁴³**relaciones de consumo**, y en el caso en que se produzcan los perjuicios contempla un específico régimen de responsabilidad en su Art.40, a su vez, mediante la reforma de la Ley 26.361 se introduce la noción de daño putativo.

Entre las trascendentales reformas producidas por el Art. 42 de la Constitución Nacional, podemos señalar que el derecho privado patrimonial, se ha dividido en dos partes:

- Derecho de los No Consumidores.
- Derecho de los Consumidores.

El Derecho de los No Consumidores: Abarca las relaciones de todas aquellas personas físicas o jurídicas, en las cuales no exista ninguno que tipifique en la categoría de consumidores.

⁴³ Ricardo L. Lorenzetti."Consumidores". Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. III. Pág. 82-136.

Se trata de una categoría excepcional, estas relaciones se regirán según corresponda por las pautas tradicionales del Código Civil, Código de Comercio, etc., no resultando aplicable la Ley de Defensa al Consumidor.

Derecho de los Consumidores: Esta categoría produjo una de las grandes transformaciones legales en los últimos años, la misma parte de la premisa que en toda ⁴⁴“relación en la que participa un consumidor se debe aplicar la norma consumista, y como consecuencia directa de dicha pauta es que sea crea un sistema Legal Autónomo y Autorreferente”, el cual tiene tres pilares fundamentales:

1. La norma constitucional (Art.42 de la Constitución Nacional)
2. Los principios específicos consumistas
3. La normas legales infraconstitucionales(Ley 24.240, Ley 26.361, Ley 24.999, etc.)

De esta forma es pertinente resaltar que en caso de contradicción entre las normas fundamentales consumistas con otras normas supletorias y complementarias (Ley de Seguros) van a tener preeminencia y privilegio (Art.3 de la Ley 24.240), las normas fundamentales consumistas.

⁴⁴ Ricardo L. Lorenzetti. “ Los Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2009.

De esta forma podemos señalar algunos de los principios generales que conforman el Sistema de Autónomo y Autorreferente del Derecho de los Consumidores:

- Principio Favor Debilis.
- Contratos de Adhesión.
- Normativa de Orden Público.
- Irrenunciabilidad de los Derechos.
- Juicios Abreviados.
- Sanciones a las Empresas.
- Deber de Información.
- Cláusulas Abusivas.
- Daños Punitivos.
- Prescripción Amplia y extensiva.
- Daño Directo.
- Interpretación del Contrato a favor del Consumidor.
- Presunción Favor Debilis para el consumidor.
- Etc.

6.4.3 Modificaciones del Art.3 de la Ley 24.240 que regula las relaciones de consumo:

El Artículo 3 de la Ley 24.240 dispone que “Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario”. En consecuencia se infiere que la ⁴⁵**relación de consumo** es una noción más amplia que el contrato de consumo.

La doctrina estableció que la noción de consumidor se ha extendido ⁴⁶“a quien sin ser parte en una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, utiliza un bien o servicio como destinatario final y a quien simplemente, está expuesto a una relación de consumo”, sobre dicha base debe definirse la relación de consumo, la misma abarca todas las circunstancias que rodean o se vinculan a una actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios. Por lo tanto, es importante señalar que la normativa consumista le otorga protección, en su carácter de consumidores de seguros a las empresas que contratan seguros.

También es pertinente resaltar que a merced de las modificaciones introducidas por la Ley 26.361, el requisito para ser considerado consumidor es que únicamente se debe adquirir o utilizar bienes o servicios como destinatario final, sea en beneficio propio o de su grupo familiar, es decir, que la empresa contrate el servicio sin finalidad de revenderlo. Por último es sustancial remarcar que las empresas aseguradas son destinatarios finales de

⁴⁵ Juan M, Farina. Defensa del consumidor y del usuario. Ed. Astrea, Buenos Aires, 2008.

⁴⁶ Ricardo L. Lorenzetti. “Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni. 2009. Cap. III. Pág. 82-136.

la contratación de seguros, dado que no lucran con los mismos ya que son ⁴⁷**consumidores finales**.

6.4.4 Plazos de prescripción establecidos por la Ley de Seguros 17.418:

En materia de prescripción la Ley 17.418 de Seguros en su art.58 dispone que las acciones fundadas en el contrato de seguros prescriban en el plazo de un año.

La doctrina en contra de la injerencia del Derecho del Consumidor en los Contratos de Seguros establece ⁴⁸“el plazo de prescripción de un año, el cual no puede ser ampliado por tres años por disposición de la Ley 24.240, ya que se deberá de tener presente que la primera es una norma específica que debe prevalecer sobre la general”.

Asimismo dicho autor sostiene que al ser la Ley de Seguros una Ley especial que regula específica y exclusivamente al Contrato de Seguros, el plazo de prescripción anual prevista por dicha normativa debe prevalecer sobre el plazo trienal que establece la norma consumista.

Resulta necesario resaltar los Seguros se encuadran dentro de una relación de consumo ya que la misma se basa en una relación contractual, por lo tanto es factible propiciar la preeminencia de la normativa consumista y la protección de todo usuario y consumidor de bienes y servicios por sobre la Ley de Seguros.

⁴⁷ Ricardo L. Lorenzetti. "Consumidores". Ed. Rubinzal Culzoni. 2009. Cap. III. Pág. 82-136.

⁴⁸ Domingo, López Saavedra. Ley de Seguros Comentada y anotada. Ed. La Ley. Buenos Aires, 2011.

También es importante destacar que la Ley 24.240 protege a todo aquel que se encuentra inmerso en una relación de consumo, quedando incluido en este sentido los consumidores de seguros, quienes deben ser regidos por una norma de carácter general, en todo lo relacionado a su alcance y ámbito de aplicación, incluidos los plazos de prescripción descriptos por la Ley de Defensa al Consumidor.

6.4.5 Plazos de prescripción establecidos por la Ley de Defensa al Consumidor 24.240:

La Ley 24.240 de la Defensa al Consumidor en su Art.50 prevé que “las acciones y sanciones emergentes de la presente Ley prescriban en el término de tres años”, de manera que planteándose un conflicto entre ambas normativas en lo concerniente al plazo de prescripción, resulta necesario distinguir que categoría reviste cada una.

Resulta necesario establecer que ⁴⁹“el plazo de tres años de la Ley 24.240 (modif. por la Ley 26.361) debe prevalecer sobre otros plazos prescriptivos menores”, toda vez que el orden público protectorio que informa el texto del Art. 3 de la mencionada ley, hace que todo contrato de consumo deba regirse por los preceptos que en el caso resulten más favorables a la parte más débil de la relación contractual, siendo indudable que es más favorable un plazo trienal que uno anual cuando de pérdida de acciones se trata.

Para fundamentar la aplicación del plazo de tres años de la Ley de Defensa al Consumidor en materia de Seguros, tenemos argumentos de carácter 1) Generales y 2) Particulares.

⁴⁹ Ricardo L. Lorenzetti. “Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni. 2009. Cap. II. Pág. 53-68.

Dentro de los argumentos de carácter general podemos señalar los cuatro siguientes:

1. Norma Especial de la Carta Magna (Art.42 de la Constitución Nacional).
2. Obligación del Proveedor de cumplir con la Ley 24.240(Art.2 de la Ley 24.240).
3. Preeminencia de la Ley de Defensa del consumidor (Art.3 de la Ley 24.240).
4. Orden Público (Art.65 de la Ley 24.240).

Entre los argumentos de carácter particular se establece:

Que el art. 50 de la Ley 24.240 establece que las acciones judiciales, administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el plazo de tres años.

Es necesario establecer que en materia de prescripción de las acciones, debe prevalecer la interpretación más favorable a la parte más débil de la relación contractual, amparando de esta forma al consumidor, ya que el mismo al estar inmerso en una relación de consumo es dable contemplar el plazo de prescripción trienal establecido por la Ley 24.240 modificada por la Ley 26.361.

En este sentido se puede observar que tanto la doctrina mayoritaria como la jurisprudencia dan una solución a dicha controversia a través de la jerarquía o prelación de las normas, en donde el Estatuto del Consumidor será quien en última instancia resolverá a favor de la aplicación de las normas en materia de prescripción.

Asimismo es importante destacar que frente a un conflictos de colisión de normas deben prevalecer aquellas normas fundamentales que en definitiva son las que rigen nuestro ordenamiento jurídico como ser el caso del artículo 42 de la Constitución Nacional, y los principios específicos consumistas, frente a todas aquellas normas supletorias o complementarias como la Ley 17.418.

6.4.6 Análisis del Art.50 de la Ley 24.240 y las proyecciones en los plazos de prescripción:

La injerencia del Estatuto del Consumidor en el Contrato de Seguro, tiene una aplicación concreta en el plazo de prescripción trienal contemplada en el artículo 50 de la Ley 24.240 en donde establece que “...Las acciones judiciales, administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres años...”, estos es así dado que el mismo art.50(que se encuentra dentro de una norma de orden público), establece que cuando ⁵⁰“...otras leyes sean generales o especiales”...que establezcan “...plazos de prescripción distintos, se estará al más favorable al consumidor o usuario”.

Dentro de este contexto es fundamental aclarar las objeciones que se hacían al texto anterior del art.50, referido a los plazos de prescripción, en donde se establecía que solo era aplicable a las acciones administrativas, lo cual en la actualidad carece de justificativos ante la nueva redacción del mencionado artículo, en donde dispone que el termino de tres años se aplica tanto a las acciones judiciales, como a las administrativas y las sanciones que surgen de esta ley.

⁵⁰ Ricardo L. Lorenzetti.“Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. II. Pág. 53-68.

También podemos afirmar que una interpretación conforme a los fines de la Constitución Nacional lleva a la aplicación del art.50, no solo a las acciones que se encuentran explícitamente enunciadas en la ley, sino a todas aquellas que nazcan del conjunto de instrumentos que tutelan al consumidor en las relaciones de consumo. En efecto, esto es así, porque no debe identificarse el término “emergente” con “originario”, ya que son muchas las acciones emergentes de la Ley 24.240, pero ninguna es completamente originaria de ella, por eso debe entenderse que las acciones emergentes de la Ley de Defensa al Consumidor son ⁵¹“todas aquellas que inicie el consumidor perjudicado por una relación de consumo”.

En este sentido Rubén Stiglitz, afirmo que ⁵²“Toda vez que el contrato de seguros configura una relación de consumo debido a que la compañía de seguros es una proveedora de servicios y su actividad queda subsumida en las previsiones de la Ley de Consumo, la acción por cobro de una indemnización por incapacidad total y permanente que ha sido incoada por quien reviste el carácter de asegurada en un seguro colectivo debido a su condición de cónyuge del trabajador dependiente del tomador, prescribe a los tres años según el artículo 50 de la Ley 24.240- defensa del consumidor- quedando derogado en este marco el artículo 58 de la Ley de Seguros que dispone la prescripción anual , pues el plazo fijado en la primera normativa resulta más favorable para el usuario”.

⁵¹ Ricardo L. Lorenzetti. “ Los Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2009.

⁵² Revista responsabilidad Civil y Seguros. “Reformas a la Ley de Defensa al Consumidor”. Ed. La Ley.2009. Cap II. Pág.55

7. Jurisprudencia

La Corte Suprema de Justicia de la Nación también se expidió sobre esta problemática, inclinando su postura hacia la aplicación de la norma consumista frente a los Seguros, así en el fallo dictado por el tribunal supremo en la causa ⁵³“FERREYRA VICTOR DANIEL Y FERREYRA RAMON C/ V.I.C.O.V. S.A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS” (21/03/2006) declarando el recurso extraordinario inadmisibile.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación declara la inadmisibilidad del Recurso extraordinario interpuesto fundándose en el vínculo jurídico existente entre el usuario vial y la empresa concesionaria estableciendo en primer término que la misma se trata de una típica relación de consumo en el marco de la regulación consumista, en donde el concesionario vial es responsable por el daño sufrido por un automovilista que embiste a un animal suelto en la ruta, en donde se denota el incumpliendo del deber de seguridad que pesa sobre la empresa concesionaria donde la misma no brindo en forma suficiente y oportuna la información preventiva al usuario y en donde se acredita la omisión en el señalamiento de las rutas y su deber de anotar a las autoridades públicas sobre la presencia de animales sueltos en las rutas para que la administración adopte todas aquellas medidas tendientes a conjurar el peligro potencial, en donde la responsabilidad de la empresa prestadora de servicio tiene su fundamento en la previsibilidad de acuerdo a las disposiciones contenidas en nuestra Ley.

⁵³ “FERREYRA VICTOR DANIEL Y FERREYRA RAMON C/ V.I.C.O.V. S.A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”(21/03/2006)

En tal sentido, se puede marcar que ⁵⁴“la jurisprudencia en la materia, ha dado particular relevancia a los casos de aquellas personas que transitan con su automóvil en una autopista o ruta sometida a una concesionaria y que lógicamente implica el pago del correspondiente peaje. Este abono implica, entre otros efectos, que el automovilista adquiere el carácter de consumidor (se debe tener presente que el pago de IVA en el peaje también le otorga el señalado carácter), y por ende la concesionaria se obliga entre otros rubros, a salvaguardar el deber de seguridad de los conductores mientras transitan por la vía concesionada”.

“La relación entre el usuario y concesionario resulta de naturaleza contractual de derecho privado y hace nacer una obligación objetiva de seguridad a cargo de la concesionaria, pues se trata de prestar un servicio de carácter continuado, modalmente reflejado por el ingreso a las rutas en forma masiva, y de uso simultáneo, sin que pueda existir una deliberación previa de forma que permita al usuario modificar las condiciones de la prestación. La imposibilidad de esa deliberación torna relevante la operatividad del principio de buena fe que informa el art. 1198, CC, de forma que debe reflejarse indispensablemente en la eficiencia y seguridad del servicio que se presta, para lograr de modo acabado la obtención del resultado. (Voto, Dr. Zaffaroni).”

En consecuencia es ⁵⁵“responsabilidad de la concesionaria, mantener la ruta no solo en condiciones de transitabilidad, sino también velar porque no existan animales sueltos en las rutas”, circunstancia que lamentablemente tantos accidentes con víctimas fatales ha

⁵⁴ Ricardo L. Lorenzetti. “Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni. 2009. Cap. II. Pág. 70-76.

⁵⁵ Ricardo L. Lorenzetti. “Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni. 2009. Cap. II. Pág. 71.

cobrado en los últimos años. En efecto, aquella persona que haya sido lesionada en un siniestro de esas características o bien sus herederos forzosos en el caso que se haya producido el fallecimiento, tienen derecho no solo de accionar en contra del propietario del animal (muchas veces de difícil identificación por la carencia de la correspondiente marca en el mismo), sino también contra las concesionarias que no han sabido mantener la ruta libre de peligros como implica el cruce de animales, más que todo por el hecho, que tener la concesión de una ruta implica necesariamente conocer acabadamente los peligros existentes en los diversos tramos de la misma.

Los fundamentos que utilizaron en el fallo de nuestro máximo tribunal, se basaron fundamentalmente que en la interpretación del derecho, entre la norma del Art.42 de la Constitución Nacional y la tutela dispensada por la Ley 24.240 hacia los consumidores y usuarios, aclarando que la interpretación de esta no puede resultar contraria a la norma fundamental.

La Corte viene señalando acerca de los ⁵⁶**derechos fundamentales**, de manera que no resulten controvertidos por otras normas cuando estas sean incompatibles con aquellas, porque deben primar las primeras en razón de su jerarquía y especial contenido, acerca de la protección de la persona en sus diferentes manifestaciones, centra su razonamiento en explicar que cuando el Estado, dentro del marco de la concesión, ejerce los derechos fundamentales; la vinculación entre el usuario y el concesionario resulta de ser de naturaleza contractual privada, también destaca que en la relación contractual de derecho privado nace una obligación objetiva de seguridad a cargo de la concesionaria y asienta esta

⁵⁶Ricardo Luis Lorenzetti, "Consumidores", Rubinzal Culzoni, Buenos Aires, 2009.

obligación de seguridad en el principio de buena fe del Art. 1.198 del Código Civil. Este deber de seguridad precedentemente señalado en el párrafo anterior, se corresponde con la prestación del servicio, a cargo del concesionario, en términos tales que mantenga indemne la integridad física y patrimonial del usuario, pues en esta consecución se ha depositado su confianza. Este deber de seguridad receptado en el Art.5 de la Ley 24.240 que introduce en forma inescindible la noción de eficiencia que procura tal tutela legal.

“El ciudadano común que accede a una ruta concesionada tiene una confianza fundada en que el organizador se ha ocupado razonablemente de su seguridad. Ello es así porque la prestación de servicios masivos presenta un grado de complejidad y anonimato que resultan abrumadores para los ciudadanos que los reciben. El funcionamiento regular, el respaldo de las marcas y del Estado es lo que genera una apariencia jurídica que simplifica su funcionamiento y lo hacen posible. Las pruebas que realiza el consumidor para verificar la seriedad y seguridad son mínimas porque confía en la apariencia creada y respaldada por el derecho. El fortalecimiento de la apariencia jurídica y de la confianza son esenciales para estos sistemas, que no podrían subsistir tanto si se negara protección jurídica a las marcas, como si se exigiera que el consumidor se comportara como un contratante experto que exigiera pruebas e información antes de usar el servicio. En consecuencia, no puede imputarse error culpable o aceptación de riesgos a quien utiliza un servicio como los descriptos. El prestador debe cumplir sus obligaciones de buena fe, lo que, en el caso, exige un comportamiento que proteja las expectativas razonables que se crean en la otra parte. Un contratante racional y razonable juzgaría adecuado invertir dinero, prestar un servicio, obtener ganancias, así como adoptar los cuidados para que los

usuarios puedan gozarlo en paz y seguridad. La persecución racional de la utilidad no es incompatible con la protección de la persona, sino, por el contrario, es lo que permite calificar a un comportamiento como lo suficientemente razonable para integrar una sociedad basada en el respeto de sus integrantes. (Voto, Dr. Lorenzetti).”

Además nuestro máximo tribunal al resolver la causa ⁵⁷“BIANCHI ISABEL C/ PROVINCIA DE BUENOS AIRES Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS” (7/11/2006) expuso que ⁵⁸“...El supuesto particular de accidentes ocurridos con ocasión del paso de animales por rutas concesionadas, es claramente previsible para un prestador de servicios concesionados. El prestador de este servicio es quien está mejor posicionado para recolectar información sobre la circulación de los animales y sus riesgos, y por el contrario el usuario es quien está en una posición desventajosa para obtener esos datos, es decir es claro que la carga de autoinformación y el deber de transmitirla al usuario de modo oportuno y eficaz pesa sobre el prestador del servicio, arribando a la conclusión de que la responsabilidad de la concesionaria tiene su fundamento en la previsibilidad de acuerdo con las disposiciones contenidas en los Art. 512 y 902 del Código Civil “.

La jurisprudencia adopto una postura similar en los casos ⁵⁹“GOYENECHÉ MANUEL HORACIO C/ CAMINO DEL ATLANTICO S/DAÑOS Y PERJUICIOS”(21/11/2008) o ⁶⁰“BRITES VICENTE DEVA CRUZ C/ RUTAS AL SUR

⁵⁷ BIANCHI ISABEL C/ PROVINCIA DE BUENOS AIRES Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”(7/11/2006)

⁵⁸ Ricardo L. Lorenzetti.”Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. II. Pág. 70-72.

⁵⁹ GOYENECHÉ MANUEL HORACIO C/ CAMINO DEL ATLANTICO S/DAÑOS Y PERJUICIOS”(21/11/2008)

⁶⁰ “BRITES VICENTE DEVA CRUZ C/ RUTAS AL SUR S.A.”(14/09/2010)

S.A”(14/09/2010) utilizando criterios y fundamentos análogos a los expuestos precedentemente.

Es sustancial resaltar que la norma constitucional (Art.42) por ningún motivo puede ser eludida. Los términos establecidos por la normativa son claros y precisos en lo que respecta a la relación de consumo, acerca de la protección, de la salud y seguridad del consumidor y usuario. La relación de consumo se radica en el contrato de peaje que pactan el usuario con el concesionario vial. No se puede entrar o utilizar la vía sin pagar el precio por el servicio circular. Este servicio, como toda prestación en la relación de consumo, debe asegurar la protección debida al consumidor y usuario.

8. Conclusión

Es sustancial plantear que al ser el Estatuto del Consumidor una derivación protectoria y tuitiva de la cual esta imbuida la Constitución Nacional en general y el Art. 42 en forma particular, resulta innegable destacar que el Estatuto del Consumidor tiene la categoría de orden público. Esto implica que resultaría incompatible a nuestra normativa legal que se pretendiera modificar una ley de orden público a través de un falso o inexistente acuerdo de voluntades, es decir, no se puede pretender fundar la aplicación de la Ley 17.418 por sobre el Estatuto del Consumidor con el argumento de que la primera resulta ser una ley especial y la segunda una ley fundamental, toda vez que, la fuente constitucional confiere a la norma consumera el carácter de iusfundamental sin olvidar la preeminencia jerárquica que le aporta el Art. 42 de la Constitución Nacional, fundamentalmente destacando que los Contratos de Seguros se encuentran inmersos dentro de la órbita de la Ley de Defensa al Consumidor. Por ello considero relevante destacar que cualquier contradicción entre el Estatuto del Consumidor que es de orden público (Art.65 Ley 24.240) y la Ley de Seguros que no es de orden público, necesariamente tiene que prevalecer la normativa consumista.

También es de suma importancia resaltar que la Ley de Seguros es considerada un contrato de consumo y por consiguiente es alcanzada por el Estatuto del Consumidor, no obstante es necesario establecer límites claros y concretos en su aplicación con el fin de complementar e integrar adecuadamente el derecho vigente.

Asimismo el Derecho del Consumidor tiene como finalidad la protección de los Consumidores y usuarios de bienes y servicios y entre los casos que comprende encontramos los contratos de seguros de responsabilidad civil, es decir, la relación existente entre el asegurado y la aseguradora, en donde se encuentran vinculados en una relación de consumo, quedando insertos dentro de esta categoría los consumidores de Seguros, por lo tanto es dable sostener que el Estatuto del Consumidor se aplica a los seguros, como a todas las demás ramas del derecho, encontrando su fundamento en el Art. 42 de la Constitución Nacional el cual se aplica en forma genérica a todas las relaciones de consumo quedando insertos dentro de esta categoría los consumidores de Seguros.

También la doctrina mayoritaria también resalta la preeminencia del Derecho del Consumidor sobre los Contratos de Seguros, y en este punto en particular considero importante resaltar el Art.3 de la Ley 24.240 modificada por la Ley 26.361, en donde el mismo establece que las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones; de esta forma la solución apropiada para esta problemática es una integración normativa ordenada por la Ley 26.361, en la cual tendrá preeminencia la Ley de Defensa al Consumidor.

También es de suma importancia destacar que la aplicación del Estatuto del Consumidor en los Contratos de Seguros, tiene como finalidad primordial defender en las distintas relaciones a la parte más débil de la aludida relación contractual, que es precisamente el consumidor, respetando los principios establecidos por nuestro ordenamiento jurídico vigente, en cuanto a los principios pro consumidor y pro homine, los

que se fundamentan en el marco de una relación de consumo, y en caso de duda siempre se estará a favor del consumidor. Este principio deriva de la regla “favor debilis” la cual se asienta principalmente en el Art. 37 de la Ley 24.240, ya que el mismo tiende a proteger en mayor medida a aquel que en el marco de una relación de consumo se encuentra en desventaja, siempre fundándose en un criterio de justicia.

En materia de prescripción resulta relevante destacar la solución expuesta por el Estatuto del Consumidor, la cual se basa en el plazo de prescripción trienal que se aplica tanto a las acciones judiciales como a las administrativas y las sanciones que surgen de esta Ley, por lo tanto, es adecuada la aplicación del Art. 50 de la Ley 24.240, no solo a las acciones que se encuentran explícitamente enunciadas en esta ley, sino a todas aquellas que nazcan del conjunto de instrumentos que tutelan al consumidor en la relación de consumo.

Como podemos observar a raíz de esta problemática se está consolidando una fuerte tendencia jurisprudencial y doctrinaria, en donde con toda lógica y razonabilidad se parte del fundamento básico de que toda solución jurídica que se le quiera dar a un conflicto de normas, está dado por la Constitución Nacional y las normas que de ella derivan, entre ellas la Ley de Defensa al Consumidor en forma preeminente y fundamental.

A modo de cierre y después de analizar las diferentes posturas, tanto doctrinarias y jurisprudenciales que se plantearon en el presente trabajo, podemos afirmar que el Estatuto del Consumidor es aplicable en materia de Seguros, planteando como los puntos de mayor trascendencia los siguientes:

- El Derecho del Consumidor es un derecho con jerarquía Constitucional (Art.42 de la C.N).
- El Estatuto del Consumidor es una norma de orden público.
- La Ley de Defensa al Consumidor establece su preeminencia sobre cualquier normativa tanto general como especial, salvo aquella que sea más favorable al consumidor.
- En materia de plazos de prescripción se aplicara el plazo trienal establecido el Art. 50 de la Ley 24.240.
- Rige la regla “favor debilis” para todo consumidor que se encuentre inserto en una relación de consumo, siendo considerado la parte más vulnerable en la aludida relación obligacional.
- En el ámbito de los Contratos de Seguros se reconoció la tutela de la norma consumista al contrato de seguros, ya que los mismos quedan insertos en la categoría legal de consumidores de Seguros.

En conclusión el asegurado en todas sus manifestaciones configura una categoría especial de consumidor: “El Consumidor de Seguros”.

9. Anexo

**FERREYRA, VÍCTOR DANIEL Y FERREYRA, RAMÓN C/ V.I.C.O.V. S.A.
S/ DAÑOS Y PERJUICIOS.**

Buenos Aires, 21 de marzo 2006, Superior Tribunal de Justicia.

Autos: “FERREYRA, VÍCTOR DANIEL Y FERREYRA, RAMÓN C/ V.I.C.O.V.
S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”.

Corte Suprema de Justicia de la Nación

DICTÁMEN DEL SR. PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

El Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Chaco resolvió a fs. 488/499 desestimar los recursos de inconstitucionalidad e inaplicabilidad de ley o doctrina legal interpuestos por la demandada -Virgen de Itatí Concesionarios de Servicios Viales S.A.- contra la sentencia de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de la citada provincia obrante a fs. 409/417.

Para así resolver dicho tribunal superior consideró que no resulta arbitraria la decisión de la alzada que confirmó la sentencia de primera instancia, en cuanto admite la demanda deducida en contra de la empresa VICOV SA y la condena a abonar a los actores los daños y perjuicios sufridos, por considerarlo responsable del accidente acaecido al señor Sr. Víctor Ferreyra, ocasionado por un animal suelto, cuando transitaba por la ruta Nicolás Avellaneda. Asimismo, adhirió a los fundamentos vertidos por la Cámara en relación al vínculo que se establece entre el concesionario y el usuario de una ruta de peaje, señalando que la misma es una relación contractual. Sostuvo, además, que la responsabilidad de la demandada es amplia, derivada del incumplimiento del deber de seguridad, al no haber tomado precaución alguna respecto a los animales sueltos a fin de evitar accidentes como el que ocurrió en el caso de autos, ya sea intentando retirarlos de la ruta, requiriendo la intervención de autoridad competente o alertando a los usuarios acerca de su existencia.

Entendió, por otro lado, que el caso se encuentra subsumido en las previsiones de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, que hace operativa la protección otorgada de modo amplio en el artículo 42 de la Constitución Nacional, al considerar que se trata de una típica relación de consumo.

Contra dicha sentencia, la concesionaria demandada interpuso el recurso extraordinario de fs. 503/531, el que fue concedido a fs. 533/534. Se agravia el recurrente por considerar que el tribunal a quo dictó un fallo arbitrario que afecta las garantías y derechos constitucionales del debido proceso, defensa en juicio, igualdad ante la ley y derecho de propiedad. Sostiene, a su vez, que es autocontradictorio toda vez que, por un lado, desestima el recurso por no configurarse arbitrariedad, y por otro, realiza un juicio de mérito acerca del fondo de la cuestión, afirmando la tesis de responsabilidad amplia del concesionario. Expresa que la fundamentación contenida en la sentencia es aparente al constituir un argumento

dogmático al afirmar que la responsabilidad contractual se deriva de la ley 24.240, por lo que incurre en errónea calificación de las normas jurídicas en juego, y también en exceso ritual manifiesto al negarse el Superior Tribunal a atender los planteos expuestos por el apelante.

Asimismo, alude a la existencia de la doctrina de V.E. que estableció la naturaleza jurídica del peaje, y la limitación de la responsabilidad de las concesionarias en el marco del contrato de concesión frente a hechos de terceros. Finalmente destaca que el Superior Tribunal se apartó sin fundamento alguno de precedentes de V.E.

Si bien en el caso se discute la interpretación y aplicación de normas de derecho común y el análisis de cuestiones de hecho y prueba, todo lo cual resulta materia propia de los jueces de la causa y ajena al remedio previsto en el artículo 14 de la ley 48 cabe descalificar el acto jurisdiccional cuando incurre en algunas de las causales que abonan la doctrina de arbitrariedad acuñada por V.E.

Estimo que en el sub lite se configura el mencionado supuesto por cuanto el a-quo, sin dar razones suficientes, se aparta de la doctrina consagrada por V.E. en el precedente "Salvador Colavita y otro c/ Provincia de Buenos Aires y otros" sentencia del 7 de marzo de 2000, (ver en fallos 323:318) invocada por el recurrente en orden al encuadramiento que cabe otorgar a la relación jurídica que surge entre el usuario y el concesionario con motivo de la utilización de una vía de comunicación mediante pago de peaje, la que, se destacó, debe interpretarse en el contexto de las obligaciones propias del ente concesionario consistentes en la remodelación, conservación y explotación del corredor vial conferido, y enderezadas exclusivamente al mantenimiento y señalización de calzadas y banquetas y a la oferta de servicios auxiliares al usuario (v. asimismo sentencia del 16 de octubre de 2002 en autos S.C. G. 462, L. XXXVI Recurso de Hecho "Greco, Gabriel c/ Camino del Atlántico S.A.) De igual manera, el a-quo

también sin fundamentos desconoce el criterio expuesto en el mencionado fallo, en cuanto a las normas aplicables en supuestos como el que se verifica en el sub-lite y al alcance que se debe dar a las disposiciones que rigen la atribución de responsabilidad y al modo de eximirse por caso fortuito o por el hecho de terceros por los que no se debe responder. Por lo expuesto, opino, que corresponde conceder el recurso extraordinario, dejar sin efecto el decisorio apelado y mandar se dicte nueva sentencia.

Buenos Aires, 30 de noviembre de 2004. -

FELIPE DANIEL OBARRIO

ES COPIA

Buenos Aires, 21 de marzo de 2006.

Vistos los autos: "Ferreyra, Víctor Daniel y Ferreyra, Ramón c/ V.I.C.O.V. S.A. s/ daños y perjuicios".

Considerando:

Que el recurso extraordinario es inadmisibile (art. 280 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

Por ello, oído el señor Procurador Fiscal, se declara improcedente el recurso extraordinario, con costas. Notifíquese y devuélvase. **ENRIQUE SANTIAGO PETRACCHI** (en disidencia)- **ELENA I. HIGHTON** de **NOLASCO** (según su voto)- **CARLOS S. FAYT** (en disidencia)- **JUAN CARLOS MAQUEDA** - **E. RAUL ZAFFARONI** (según su voto)- **RICARDO LUIS LORENZETTI** (según su voto)- **CARMEN M. ARGIBAY**.

ES COPIA

**VOTO DE LA SEÑORA VICEPRESIDENTA DOCTORA DOÑA ELENA I. HIGHTON de
NOLASCO**

Considerando:

1°) Que el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chaco, al desestimar los recursos de inconstitucionalidad e inaplicabilidad de ley o doctrina legal interpuestos por la demandada, confirmó la sentencia que había condenado a la concesionaria vial de una ruta por los daños y perjuicios derivados de un accidente de tránsito acaecido con motivo de la presencia de un animal suelto en esa vía. Contra este pronunciamiento, la vencida interpuso el recurso extraordinario de fs. 503/523, que fue concedido a fs. 533/534.

2°) Que para decidir del modo que lo hizo, la Corte provincial consideró que la sentencia apelada contaba con fundamentos suficientes al afirmar que el vínculo que se establece entre el concesionario y el usuario de una ruta de peaje es una relación contractual de derecho privado, que hace nacer una obligación objetiva de seguridad por resultado a cargo del primero, de manera que enlaza al usuario con el concesionario vial una típica relación de consumo, por lo cual la responsabilidad del último se encuadra en el régimen contractual. Entendió que el caso se encuentra comprendido por las previsiones de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor y hace operativa la protección otorgada por el art. 42 de la Constitución Nacional. Por último, sostuvo que la relación de derecho público que liga a la demandada con el Estado no es oponible al usuario.

3°) Que, como principio, no incumbe a la Corte Suprema juzgar en la instancia excepcional del art. 14 de la ley 48 el error o acierto de la sentencia que decide cuestiones de

derecho común, con fundamentos de igual naturaleza que bastan para sustentar el pronunciamiento apelado (Fallos: 286:85), ello pues la razonable determinación de los preceptos de derecho común que deben aplicarse y regir el pleito es facultad privativa de los jueces de la causa (Fallos: 287: 327).

4°) Que, en este sentido, cabe destacar que la doctrina de la arbitrariedad es de carácter excepcional y su objeto no es corregir en tercera instancia pronunciamientos equivocados o que se reputen tales (Fallos: 310:676; 311: 345), sino cubrir los defectos graves de fundamentación o razonamiento que tornen ilusorio el derecho de defensa y conduzcan a la frustración del derecho federal invocado (Fallos: 310:234). La tacha de arbitrariedad, en consecuencia, cabe sólo frente a desaciertos u omisiones de gravedad extrema, a consecuencia de los cuales los pronunciamientos no pueden adquirir validez jurisdiccional (Fallos: 311:1950; 315:449; 323:3139); esto es, atiende a aquellos casos excepcionales en que, deficiencias lógicas del razonamiento o una total ausencia de fundamento normativo, impiden considerar al pronunciamiento de los jueces ordinarios como la sentencia fundada en ley a que hacen referencia los arts. 17 y 18 de la Constitución Nacional (Fallos: 311:786).

5°) Que, consecuentemente, no procede el recurso extraordinario fundado en esta causal si la inteligencia asignada por el a quo no excede el marco de posibilidades que brindan las normas en juego (Fallos: 304:1826), en tanto ha formulado una exégesis del problema que cuenta con apoyo de la doctrina y la jurisprudencia, y traduce una comprensión admisible de la cuestión, bien entendido el carácter opinable de la solución adoptada (Fallos: 305:1687).

6°) Que, por otra parte, el apartamiento de las sentencias de la Corte Suprema sólo suscita cuestión federal si se trata de la dictada en la misma causa (Fallos: 302:748), y la tacha de arbitrariedad no se configura por la circunstancia de haberse apartado el a quo de la

doctrina establecida por la Corte Suprema en otros casos y por vía distinta a la intentada (Fallos: 306:1452).

7°) Que, en el caso, no debe perderse de vista que la doctrina de Fallos: 323:318, referida al encuadramiento de la relación jurídica que surge entre el usuario y el concesionario con motivo de la utilización de una vía de comunicación mediante el pago de peaje, se formuló en una causa donde el Tribunal se pronunció en ejercicio de su competencia originaria y en una materia no federal, de modo que la interpretación que allí se consagra no excluye necesariamente —sin que ello vaya en desmedro de su autoridad— otras exégesis posibles respecto de la cuestión por parte de los jueces de la causa, quienes no tienen el deber de conformar sus decisiones con precedentes de esta naturaleza. Por ello, oído el señor Procurador Fiscal, se declara inadmisibile el recurso extraordinario. Con costas (art. 68 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). Notifíquese y, oportunamente, devuélvase.

ELENA I. HIGHTON de NOLASCO.

ES COPIA

VOTO DEL SEÑOR MINISTRO DOCTOR DON E. RAUL ZAFFARONI

Considerando:

1°) Que el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chaco resolvió desestimar los recursos de inconstitucionalidad e inaplicabilidad de ley o doctrina legal interpuestos por la demandada y, en consecuencia, dejó firme la sentencia de la Sala Tercera de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, de la ciudad de Resistencia, que había hecho lugar a la demanda promovida por los actores, contra la concesionaria vial de la ruta

Nicolás Avellaneda, por daños y perjuicios derivados de la colisión acaecida al impactar el automóvil de propiedad de los demandantes con un animal equino.

Para así decidir, en lo que aquí interesa, por mayoría, consideró respecto del recurso de inconstitucionalidad que el fallo no era arbitrario, toda vez que contaba con fundamentos suficientes al afirmar que el vínculo que se establece entre el concesionario y el usuario de una ruta de peaje es una relación contractual de derecho privado, que hace nacer una obligación objetiva de seguridad por resultado a cargo del primero, de manera que enlaza al usuario con el concesionario vial en una típica relación de consumo, por lo cual la responsabilidad del último por los daños sufridos por el primero se ubica en el régimen contractual. Entendió que el caso se encuentra comprendido por las previsiones de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor y hace operativa la protección otorgada por el art. 42 de la Constitución Nacional. Por último, sostuvo que la relación de derecho público que liga a la demandada con el Estado no es oponible al usuario. En cuanto al recurso de inaplicabilidad de ley o doctrina legal, expresó que la recurrente no precisaba el precepto infringido ya que su razonamiento partía de una base distinta a la considerada en el fallo cuestionado y que la tacha de arbitrariedad resultaba ajena a la casación. Concluyó señalando que el recurso carecía de suficiente fundamentación al pretender apoyarse en doctrina y jurisprudencia que no era vinculante por no emanar del propio tribunal.

2º) Que, por tal motivo, la concesionaria demandada interpuso el recurso extraordinario que se encuentra glosado a fs. 503/523, que fue concedido a fs. 533/534. La recurrente se agravia por considerar que la resolución cuestionada vulnera las garantías consagradas en los arts. 17 y 18 de la Constitución Nacional, para lo cual sostuvo que el fallo resulta arbitrario al realizar una interpretación de las normas que afecta su patrimonio y derecho de defensa en juicio, en tanto debe responder a la reparación de un daño que no le es

atribuible, en el contexto de las obligaciones que corresponden a su calidad de concesionaria, de acuerdo a lo establecido en las condiciones generales y particulares del contrato que rigen la concesión de la ruta en cuestión. Alega, en tal sentido, que la relación de su parte con el usuario es de naturaleza extracontractual y de derecho público, ya que el peaje constituye una contribución, de manera que la valoración efectuada en la decisión recurrida resulta arbitraria y lesiona la integridad patrimonial de la empresa, en tanto se vería obligada a asumir una obligación no prevista en el pliego de bases y condiciones, por cuanto el poder de policía en materia de animales sueltos recae exclusivamente sobre el Estado. Sostiene su postura en la doctrina de los precedentes de esta Corte, que menciona, en cuanto concierne a la naturaleza jurídica de peaje, por lo que cuestiona la aplicación en el caso de la ley de Defensa del Consumidor. Finalmente argumenta que también resulta descalificable la valoración de la prueba concerniente a las circunstancias que dieron origen al suceso de autos, invocando al efecto las previsiones de los arts. 1112 y 1109 del Código Civil.

3°) Que, en lo que aquí resulta de interés, la responsabilidad de la concesionaria vial fue juzgada en la inteligencia que la relación entre ésta y el usuario de la ruta es de derecho privado y de naturaleza contractual. En su consecuencia, atribuyó a la primera la obligación de seguridad por resultado por los daños que aquél pudiese sufrir durante la circulación por la vía habilitada. Es así que concluyó responsabilizando a V.I.C.O.V. S.A. por los daños ocurridos, en virtud del deber de seguridad, ante la omisión de demostrar la ruptura de la cadena causal.

4°) Que, en el recurso extraordinario interpuesto, la demandada afirmó que la decisión recurrida resulta arbitraria y vulnera la garantía del debido proceso legal y los derechos de defensa en juicio y de propiedad. A tal efecto invocó que la sentencia carece de fundamentación, resulta incongruente y omite la valoración de hechos relevantes.

En ese sentido argumentó que no existe relación contractual entre el usuario y concesionario, y que al juzgar en la forma que lo hizo el sentenciante la decisión resultó contraria a la legislación y jurisprudencia de esta Corte que reseñó.

Además, aseveró que la tarifa de peaje no es un precio, sino que es una tasa retributiva de un servicio o una obra pública, lo que se ejecuta por el sistema de concesión, de naturaleza tributaria. Por último esgrimió que la decisión recurrida no constituye una derivación razonada del derecho vigente, pues la responsabilidad que se le atribuye no se encuentra determinada, como objetiva, por norma alguna del ordenamiento jurídico vigente.

5°) Que en orden a los términos que resultan de los agravios expresados, cabe puntualizar que la doctrina de la arbitrariedad no resulta apta para atender las discrepancias de las partes respecto de los fundamentos de hecho, prueba y derecho común y procesal, que constituyeron el basamento de la decisión de los jueces, en el ámbito del ejercicio de su jurisdicción excluyente (Fallos: 311:1950).

6°) Que, en dicho contexto, más allá del acierto o error de lo decidido, no resulta descalificable una sentencia, cuando ésta cuenta con fundamentos suficientes y la argumentación del recurrente concierne a la apreciación crítica de los hechos y la interpretación de las normas de derecho común efectuadas por el tribunal.

7°) Que el a quo, en el caso sub examine, consideró que las vinculaciones entre el Estado y la concesionaria, por un lado, y de esta última con el usuario, por el otro, eran de naturaleza diversa. En esa inteligencia, juzgó que la primera relación quedó enmarcada dentro del derecho público, al tiempo que estimó, a la segunda, dentro de la órbita del derecho privado. Con base en la última valoración, reputó la responsabilidad de la concesionaria en los términos reseñados en el considerando 3° de la presente.

8°) Que dicha consideración no importa desconocer la entidad de la vinculación entre el concedente y la concesionaria, antes bien constituye el antecedente que posibilita encaminar la relación entre ésta y el usuario, de forma que permite establecer su real naturaleza, aun cuando determinados extremos que hacen a su objeto aparezcan delineados en el Pliego de Bases y Condiciones Generales para la Licitación de Concesión de Obra Pública; Pliego de Condiciones Particulares y el Reglamento de Explotación.

9°) Que, desde este enfoque, se advierte que el usuario abona una suma de dinero, que percibe el concesionario, por el uso del corredor vial concesionado, ya sea al ingresar o luego de haber transitado por éste —dependiendo del lugar donde se encuentran ubicadas las cabinas de peaje—, extremos que se encuentran preestablecidos en el contrato de concesión y reglamento de explotación, los cuales a su vez regulan las condiciones en que debe realizarse la circulación de la vía, mas per se no desnaturalizan su esencia, desde que la contraprestación, por el pago que se realiza, reviste la entidad de un servicio.

10) Que este servicio finca en facilitar el tránsito por la carretera, asegurando al usuario una circulación normal, libre de peligros y obstáculos, de forma que pueda arribar al final del trayecto en similares condiciones a las de su ingreso.

11) Que el concepto por el cual el usuario abona la suma de dinero preestablecida —denominado peaje—, a cambio de la prestación del servicio, reviste la entidad de un precio pues se encuentra gravado con el I.V.A. Es que la propia norma de derecho público (R.G. —D.G.I.— 3545/92), así lo define en la medida que, en su art. 3°, prevé: "En los casos en que el comprobante a que se refiere al artículo anterior se emita a responsables inscriptos en el impuesto al valor agregado, podrá —a los fines de discriminar el monto del impuesto al valor agregado contenido en el precio del servicio—, consignarse en el frente o en el dorso del aludido comprobante el porcentaje que, aplicado al precio, represente

el citado monto del impuesto".

12) Que el vínculo así conformado exterioriza, entre concesionaria y usuario, la mediación de una relación de consumo que tiene recepción normativa en la ley 24.240 —aun cuando el acaecimiento de autos medió con anterioridad a la incorporación dispuesta, por el art. 4 de la ley 24.999, al art. 40 de dicho ordenamiento—, y alcanzó la máxima jerarquía, al quedar incluido en el art. 42 de nuestra Carta Magna, con la reforma constitucional de 1994.

13) Que más allá de los reparos que podría merecer la observación efectuada al art. 40 de la ley 24.240, por medio del decreto 2089/93, como surge del propio contenido del art. 1 de la ley citada, su objeto no es otro que la defensa indistinta de los consumidores como de los usuarios, de forma que repercute y produce efectos directamente sobre la reglamentación de los derechos de los últimos en materia de servicios concesionados.

14) Que, desde tal óptica y en la inteligencia precisada en el considerando 8° de la presente, deben destacarse aquellos principios que conciernen a la fecunda tarea de interpretar y aplicar la ley. En ese sentido esta Corte sostuvo que "la interpretación de una norma, como operación lógica jurídica, consiste en verificar su sentido, de modo que se le dé pleno efecto a la intención del legislador, computando los preceptos de manera que armonicen con el ordenamiento jurídico restante y con los principios y garantías de la Constitución Nacional, pues es principio de hermenéutica jurídica que debe preferirse la interpretación que favorezca y no la que dificulte los fines perseguidos por la legislación que alcance el punto debatido" (Fallos: 323:1374; en sentido similar Fallos: 310:1045; 311:193; 312:296; 314:458; 316:1066 y 3014 320:2701 y 324:2153; entre otros).

15) Que tal armonización resulta viable, en tanto se entienda que la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a

modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución Nacional.

16) Que aun cuando el Estado, dentro del marco de la concesión, ejerce los derechos fundamentales; la vinculación entre el concesionario y el usuario resulta comprensiva de derechos de naturaleza contractual de diversa entidad e intensidad, en tanto aquél realiza la explotación por su propia cuenta y riesgo, lo cual se corresponde con la noción de riesgo y ventura inherente a todo contrato de concesión.

17) Que, en consonancia con el riesgo asumido y la actuación que le es propia, cabe atribuirle la responsabilidad directa y personal por las consecuencias derivadas del cumplimiento del contrato celebrado con el usuario, no empecé a que en su ejecución pudiesen presentarse ciertos obstáculos, en la medida que como contrapartida le asiste el derecho a los beneficios económicos derivados de aquella explotación.

18) Que las consideraciones vertidas, permiten afirmar que la relación resulta de naturaleza contractual de derecho privado y hace nacer una obligación objetiva de seguridad a cargo de la concesionaria, pues se trata de prestar un servicio de carácter continuado, modalmente reflejado por el ingreso a las rutas en forma masiva, y de uso simultáneo, sin que pueda existir una deliberación previa de forma que permita al usuario modificar las condiciones de la prestación.

19) Que la imposibilidad de esa deliberación, torna relevante la operatividad del principio de buena fe que informa el art. 1198 del Código Civil, de forma que debe reflejarse

indispensablemente en la eficiencia y seguridad del servicio que se presta, para lograr de modo acabado la obtención del resultado.

20) Que en ese cauce, el principio de la buena fe reviste particular relevancia, en tanto la consecución modal está dirigida a plasmar, materialmente, las expectativas legítimas objetivamente suscitadas, en un marco de razonabilidad consecuente al deber del usuario de conducirse en correspondencia con el uso normal y previsible que concierne a la naturaleza del servicio en cuestión.

21) Que esas expectativas, así configuradas, en la materia que se trata, se corresponden con la prestación del servicio, a cargo del concesionario, en términos tales que mantenga indemne la integridad física y patrimonial del usuario, pues en esa consecución éste ha depositado su confianza, la cual, objetivamente considerada, estriba en el tránsito por la vía concesionada sin riesgo alguno para dichos bienes.

22) Que la exigibilidad de esa conducta reposa sobre el deber de seguridad, que ha sido receptado normativamente en el art. 5 de la ley 24.240 e introduce, en forma inescindible, la noción de eficiencia que procura tal tutela legal.

23) Que, en su consecuencia, la naturaleza de esa relación determina la responsabilidad objetiva de la concesionaria, quien asume frente al usuario una obligación de seguridad por resultado, consistente en que aquél debe llegar sano y salvo al final del recorrido, en consonancia con el principio de buena fe (art. 1198 del Código Civil) y el deber de custodia que sobre aquélla recae. El cumplimiento de este último deber se inscribe dentro de las prestaciones que se encuentran a su cargo, como resultan las de vigilancia permanente, remoción inmediata de obstáculos y elementos peligrosos, y alejar a los animales que invadan la ruta dando aviso, de inmediato, a la autoridad pública correspondiente.

24) Que, en orden a ese fundamento objetivo, el concesionario debe responder ante el usuario por los daños provocados por animales que invaden la carretera concesionada, salvo que demuestre la mediación de eximente en punto a la ruptura del nexo causal. Para que proceda dicha eximición, debe acreditar el acaecimiento del caso fortuito, la culpa de la víctima o la de un tercero por el que no debe responder.

25) Que tal responsabilidad no resulta enervada por la que recae sobre el dueño o guardián del animal en los términos del art. 1124 del Código Civil, ya que la existencia de esta última no excluye a la primera, en tanto se trata de un supuesto en el que, aun cuando concurran, obedecen a un factor de imputación diverso.

Por ello, y oído el señor Procurador Fiscal, se declara inadmisibile el recurso extraordinario, con costas. Notifíquese y devuélvase. E. RAUL ZAFFARONI.

ES COPIA

VOTO DEL SEÑOR MINISTRO DOCTOR DON RICARDO LUIS LORENZETTI

Considerando:

1°) Que el Superior Tribunal de la Provincia del Chaco resolvió desestimar los recursos de inconstitucionalidad e inaplicabilidad de ley locales interpuestos por la demandada, y en consecuencia dejó firme la sentencia de grado que había condenado a "Virgen de Itatí Concesionaria de Obras Viales S.A." como responsable de los daños sufridos por el conductor y el propietario de un vehículo automotor que embistió a un caballo mientras circulaba en la ruta Nicolás Avellaneda (fs. 351/362).

2°) Que la recurrente objeta por arbitraria la calificación jurídica realizada en las instancias de origen acerca de la naturaleza de la relación que une a la empresa concesionaria con quienes utilizan el corredor vial, y la responsabilidad civil que se ha derivado de esa calificación. En tal sentido, sostiene que el peaje que abonan los usuarios no constituye un precio, sino una contribución especial de naturaleza tributaria que el concesionario vial está habilitado para percibir, lo que excluye toda idea de vínculo contractual —menos de consumo, en los términos de la ley 24.240— cuyo objeto sea la prestación de un servicio y por cuyo incumplimiento exista un deber de responder. Señala al respecto que, cuanto más, el concesionario vial tiene una relación extracontractual con el usuario, y que no pesa sobre su parte ningún deber tácito de seguridad consistente en procurar la remoción de animales sueltos en la ruta, ni cuenta con facultades para ello en razón de no ejercer ningún poder de policía, aparte de que una obligación de tal alcance sería de imposible cumplimiento dada la extensión de la ruta concesionada y la nula posibilidad de un control exhaustivo permanente de cada uno sus tramos. Destaca, en fin, que la sentencia recurrida se ha apartado de la doctrina de esta Corte expuesta en el caso "Colavita" (Fallos: 323:318).

3°) Que el análisis de admisibilidad del recurso presentado por la demandada, fundado en la arbitrariedad de la sentencia, requiere la identificación de un defecto grave de

fundamentación o de razonamiento en la sentencia que torne ilusorio el derecho de defensa o conduzca a la frustración del derecho federal invocado (Fallos: 310:234). Pero no incumbe a la Corte Suprema juzgar el error o acierto de la sentencia que decide cuestiones de derecho común (Fallos: 286: 85), y su objeto no es corregir en tercera instancia pronunciamientos equivocados (Fallos: 310:676).

Que en ese limitado contexto corresponde indagar, en consecuencia, la existencia o no de un defecto grave en el sentido indicado.

4°) Que el razonamiento judicial debe partir de la ponderación de los valores constitucionales, que constituyen una guía fundamental para solucionar conflictos de fuentes, de normas, o de interpretación de la ley como los invocados por la recurrente.

En el presente caso, se trata de la "seguridad", entendida como un valor que debe guiar la conducta del Estado así como a los organizadores de actividades que, directa o indirectamente se vinculen con la vida o la salud de las personas. La incorporación de este vocablo en el art. 42 de la Constitución, es una decisión valorativa que obliga a la sociedad toda a desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso que existe en ella: la vida y la salud de sus habitantes, ricos o pobres, poderosos o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos. Que el ciudadano común que accede a una ruta concesionada tiene una confianza fundada en que el organizador se ha ocupado razonablemente de su seguridad. Ello es así porque la prestación de servicios masivos presenta un grado de complejidad y anonimato que resultan abrumadores para los ciudadanos que los reciben. El funcionamiento regular, el respaldo de las marcas y del Estado es lo que genera una apariencia jurídica que simplifica su funcionamiento y lo hacen posible. Las pruebas que realiza el consumidor para verificar la seriedad y seguridad son mínimas porque confía en la apariencia creada y respaldada por el derecho. El fortalecimiento de la apariencia jurídica y de la confianza son

esenciales para estos sistemas, que no podrían subsistir tanto si se negara protección jurídica a las marcas, como si se exigiera que el consumidor se comportara como un contratante experto que exigiera pruebas e información antes de usar el servicio. En consecuencia, no puede imputarse error culpable o aceptación de riesgos a quien utiliza un servicio como los descritos. Que en cambio, el prestador debe cumplir sus obligaciones de buena fe, lo que, en el caso, exige un comportamiento que proteja las expectativas razonables que se crean en la otra parte. Un contratante racional y razonable juzgaría adecuado invertir dinero, prestar un servicio, obtener ganancias, así como adoptar los cuidados para que los usuarios puedan gozar del mismo en paz y seguridad. La persecución racional de la utilidad no es incompatible con la protección de la persona, sino por el contrario, es lo que permite calificar a un comportamiento como lo suficientemente razonable para integrar una sociedad basada en el respeto de sus integrantes.

La invocación de una costumbre que llevaría a entender que el concesionario de la ruta sólo se ocupa del mantenimiento de su uso y goce, sin brindar servicios complementarios relativos a la seguridad, es contraria a esa expectativa legítima, así como violatoria del claro mandato de seguridad mencionado (cit. art. 42, de la Carta Fundamental). La difusión de prácticas que se despreocupan de las personas involucradas, ha conducido a una serie de sucesos dañosos que no deben ser tolerados, sino corregidos. Por lo expuesto, siendo que la confianza legítima en la seguridad debe ser protegida tanto por el prestador del servicio como por los tribunales, es necesario que esta Corte adopte un criterio más riguroso que el establecido en precedentes anteriores, tal como el registrado en Fallos: 323:318, causa "Colavita".

5°) Que el vínculo que une al que contrata o usa el servicio y el concesionario de la misma, es una relación de consumo. Quien paga el peaje, como quien usa de la ruta para los

fines del tránsito como acompañante, son consumidores en la medida que reúnan los requisitos de los arts. 1 y 2 de la ley 24.240. Por otra parte, las concesiones viales conforman un servicio público al que le son aplicables las normas de la ley 24.240 (arts. 1° y 2°). La fuente de esta relación jurídica puede ser un contrato o actos unilaterales o bien hechos jurídicos, que vinculen a los sujetos antes mencionados, lo cual es claramente diferente del vínculo que une a la concesionaria con el Estado. El poder público puede, legítimamente, conceder la explotación de los servicios viales, estableciendo las condiciones en que el mismo será desempeñado, así como los instrumentos para su financiamiento, todo lo cual es aceptado por el concesionario con perfecto conocimiento de sus obligaciones y riesgos frente a los terceros que se derivan de la prestación del servicio.

6°) Que el concesionario no asume una obligación de dar el uso y goce de una cosa, sino de prestar un servicio. Esta calificación importa que hay una obligación nuclear del contrato, constituida por la prestación encaminada al mantenimiento de la ruta en todos sus aspectos y, también, deberes colaterales con fundamento en la buena fe (art. 1198, Código Civil). Entre estos últimos existe un deber de seguridad, de origen legal e integrado en la relación contractual, que obliga al prestador a la adopción de medidas de prevención adecuadas a los concretos riesgos existentes en la ruta concesionada, en tanto resulten previsibles. Al respecto, el art. 5, inc. m, de la ley 24.449 al definir al concesionario vial señala que es "...el que tiene atribuido por la autoridad estatal la construcción y/o mantenimiento y/o explotación, la custodia, la administración y la recuperación económica de la vía mediante el régimen de pago de peaje u otro sistema de prestación..." (énfasis agregado).

Es decir, una vez calificada la existencia de una relación de consumo, surge un deber de seguridad de fuente constitucional (cit. art. 42, de la Constitución Nacional) y legal

(art. 5 ley 24.449; ley 24.240).

7°) Que la extensión del deber de seguridad se refiere a los acontecimientos previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas. Ello es así porque para determinar el contenido de este deber de cooperación cabe recurrir al derecho común que establece las normas generales, que vienen a integrar las normas especiales cuando no contienen disposiciones específicas en este sentido. Que no es posible afirmar la existencia de una garantía de resultado, de manera que el usuario no sufra daño alguno. El régimen de causalidad vigente (arts. 901 a 906 del Código Civil) toma en cuenta las consecuencias normales y ordinarias previsibles, eximiendo al responsable de aquellas que son inevitables o no previsibles.

La previsibilidad exigible variará —de acuerdo a la regla del art. 902 del Código Civil— de un caso a otro, lo cual vendrá justificado por las circunstancias propias de cada situación, siendo notorio que no puede ser igual el tratamiento que puede requerirse al concesionario vial de una autopista urbana, que al concesionario de una ruta interurbana, ni idéntica la del concesionario de una carretera en zona rural, que la del concesionario de una ruta en zona desértica. Como consecuencia de ello, incumbe al juez hacer las discriminaciones correspondientes para evitar fallos que resulten de formulaciones abstractas o genéricas.

8°) Que el supuesto particular de accidentes ocurridos con ocasión del paso de animales por rutas concesionadas no constituye un evento imprevisible, sino por el contrario, en el presente caso, ha sido claramente previsible para el prestador de servicios. La existencia de animales en la zona y la ocurrencia de accidentes anteriores del mismo tipo, constituyen datos que un prestador racional y razonable no puede ignorar.

Es el explotador del servicio quien está en mejor posición para recolectar

información sobre la circulación de los animales y sus riesgos, y, por el contrario, el usuario es quien está en una posición desventajosa para obtener esos datos, lo que sólo podría hacer a un altísimo costo. Es claro entonces que la carga de autoinformación y el deber de transmitirla al usuario de modo oportuno y eficaz, pesa sobre el prestador del servicio. El deber de información al usuario no puede ser cumplido con un cartel fijo, cuyos avisos son independientes de la ocurrencia del hecho, sino que requiere una notificación frente a casos concretos. Esta carga de autoinformación importa también el deber de adoptar medidas concretas frente a riesgos reales de modo preventivo. También en este caso puede constatarse fácilmente que es el prestador del servicio quien está en mejor posición para tomar medidas de prevención genéricas al menor costo. Finalmente, la carga indemnizatoria puede ser mejor distribuida por el prestador, tanto disminuyendo los accidentes, como contratando un seguro.

De tal suerte, la falta de un adecuado ejercicio del deber de previsión y de disponer lo necesario para evitar accidentes en los términos y circunstancias indicados, compromete la responsabilidad de la concesionaria.

9°) Que en el sub lite el deber de prevención y de evitación del daño fue manifiestamente incumplido por la concesionaria demandada.

Al respecto, la propia responsable del corredor vial reconoció que "...en la zona se sabe que muchos propietarios de minifundios liberan a su suerte a los animales para que pasten, y puede que algún animal busque hacerlo en la zona de la banquina..." (fs. 509), lo cual, por otra parte, está corroborado por el recorte periodístico obrante a fs. 15 y, particularmente, por el informe policial agregado a fs. 10 de la causa penal n° 44.082 que da cuenta de manifestaciones testimoniales coincidentes en cuanto a que como consecuencia de las inundaciones que afectan el lugar, muchos animales son dejados a la vera de la ruta para

que pasten por ser un lugar más alto.

Sin embargo, pese a ser el referido estado de cosas del conocimiento de la demandada, no hay ninguna prueba en la causa que demuestre que adoptó algún curso de acción para prevenir o evitar accidentes como el de autos. De hecho, se desconoce si en la zona en que se produjo el choque había algún tipo de señalización que advirtiera sobre la presencia de animales en la ruta, ni está acreditado que Víctor Daniel Ferreyra hubiera sido anoticiado de ello de algún modo, como tampoco hay constancia de que la concesionaria vial hubiera encauzado gestiones o reclamos ante la autoridad pública para obtener una solución a un problema que se exhibe como de larga data en el lugar de los hechos. Se añade a lo anterior, todavía, que el tramo de la ruta en el cual ocurrió el evento no es de tránsito ocasional sino necesariamente fluido, ya que queda comprendido entre dos capitales de provincia (Corrientes y Resistencia), distantes a pocos kilómetros una de la otra, lo cual por sí sólo justifica extremar el deber de previsión y evitación a cargo de la concesionaria vial demandada.

10) Que aunque no ha sido motivo de especial consideración por el recurso extraordinario, corresponde observar que la responsabilidad que el art. 1124 del Código Civil pone en cabeza del dueño o guardador de un animal por los daños que cause, no es excluyente de la responsabilidad de distinta índole que, de un modo u otro, cabe a personas que —como la concesionaria vial demandada— tienen a su cargo el deber de evitar que ningún animal esté suelto en determinados lugares por razón de la peligrosidad que su presencia representa.

Por ello, y oído el señor Procurador Fiscal, se declara inadmisibile el recurso extraordinario, con costas. Notifíquese y remítase. RICARDO LUIS LORENZETTI.

DISIDENCIA DEL SEÑOR PRESIDENTE DOCTOR DON ENRIQUE SANTIAGO

PETRACCHI Y DEL SEÑOR MINISTRO DOCTOR DON CARLOS S. FAYT

Considerando:

Que esta Corte comparte los fundamentos y conclusiones del dictamen del señor Procurador Fiscal, cuyos términos se dan por reproducidos en razón de brevedad.

Por ello, se declara procedente el recurso extraordinario y se revoca la sentencia apelada. Con costas. Vuelvan los autos al tribunal de origen a fin de que, por quien corresponda, se dicte un nuevo pronunciamiento con arreglo al presente. Notifíquese y remítase. ENRIQUE SANTIAGO PETRACCHI - CARLOS S. FAYT

Recurso extraordinario interpuesto por Vicov S.A., representada por el Dr. Sergio

López Pereyra

Traslado contestado por Ferreyra, Víctor Daniel, representado por el Dr. Guillermo

Gabriel González Gold

Tribunal de origen: Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chaco.

10. Bibliografía

Doctrina:

- Ander Egg, Ezequiel. "Técnicas de Investigación Social". Ed. Humanitas. Buenos Aires. 1996.
- Ekmekdjian, Miguel Ángel. "Manual de la Constitución Argentina" Ed. Lexis Nexis/Depalma, Buenos Aires, 2002
- Farina Juan M. Defensa del consumidor y del usuario. Ed. Astrea, Buenos Aires, 2008.
- Ghersi, Carlos Alberto. "Contratos de Seguros". Ed. Astrea. Buenos Aires, 2007.
- Gozaini Osvaldo Alfredo. "Quien es Consumidor a los fines de la protección procesal". Ed. La Ley, Buenos Aires, 2003.
- López Saavedra, Domingo. "Ley de Seguros Comentada y anotada". Ed. La Ley, 2003. Cap. III. Pág.95.
- López Saavedra, Domingo. "Ley de Seguros comentada y anotada". Ed. La Ley. 2011. Cap. VIII. Párr. 27. Pág. 41 y sig.
- López Saavedra, Domingo. Ley de Seguros Comentada y anotada. Ed. La Ley. Buenos Aires, 2011.

- Lorenzetti, Ricardo L.” Los Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2009.
- Lorenzetti, Ricardo L.”Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. I. Pág. 13-29.
- Lorenzetti, Ricardo L.”Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. III. Pág. 82-136.
- Lorenzetti, Ricardo L.”Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. II. Pág. 53-68.
- Lorenzetti, Ricardo L.”Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. II. Pág. 70-76.
- Lorenzetti, Ricardo L.”Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. II. Pág. 71.
- Lorenzetti, Ricardo L.”Consumidores”. Ed. Rubinzal Culzoni.2009.Cap. II. Pág. 70-72.
- Lorenzetti, Ricardo Luis. “Consumidores”, Rubinzal Culzoni, Buenos Aires, 2009.
- Moisset de Espanes, Luis – Tinti, Guillermo. ”Defensa del Consumidor”. Ed. Abaco.2003. Cap. III, Pág. 109.
- Revista de Responsabilidad Civil y Seguros “El Consumidor y los Seguros” .Ed. La Ley.2010.Vol. IV. Pág. 3-5.
- Revista de Responsabilidad Civil y Seguros “El Principio Pro Homine”. Ed. La

Ley.2011 Vol. XIII (2). Pág. 3-9.

- Revista de Responsabilidad Civil y Seguros “El Seguro frente a las reformas de la Ley de Defensa al Consumidor”. Ed. La Ley.2009.Vol. XII. Pág. 2.
- Revista de Responsabilidad Civil y Seguros “Relación de Consumo”. Ed. La Ley.2011.Vol. XIII (2). Pág. 79-93
- Revista responsabilidad Civil y Seguros. “La Ley de Defensa al Consumidor y las modificaciones a la Ley de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. V ,133-156.
- Revista responsabilidad Civil y Seguros. “Reformas a la Ley de Defensa al Consumidor”. Ed. La Ley.2009. Cap II. Pág.55
- Sobrino, Waldo. "Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009.
- Sobrino, Waldo. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág. 55.
- Sobrino, Waldo. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág. 67.
- Sobrino, Waldo. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág. 72-77.
- Sobrino, Waldo. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág. 87-274.
- Sobrino, Waldo. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág. 136-147.
- Sobrino, Waldo. “Consumidores de Seguros”. Ed. La Ley.2009. Cap. II, Pág.65.

- Sobrino, Waldo. " Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley, 2009.Cap. II. Pág.27-34.
- Sobrino, Waldo. " Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley, 2009.Cap. II. Pág.118-132.
- Sobrino, Waldo. " Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley, 2009.Cap. II. Pág.156-160.
- Sobrino, Waldo. " Los Consumidores de Seguros". Ed. La Ley. Cap. II. 2009, Pág.165-195.
- Stiglitz, Rubén. "Derecho de Seguros". Ed. Abelardo Perrot. Buenos Aires. 2008.
- Superintendencia de Seguros de la Nación. "Guía del Consumidor para Seguros de Vida". 1998.

Jurisprudencia:

- "BIANCHI ISABEL C/ PROVINCIA DE BUENOS AIRES Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS"
- "BRITES VICENTE DEVA CRUZ C/ RUTAS AL SUR S.A."
- "CABRAL OSCAR ALBERTO C/ CAJA DE SEGUROS DE VIDA"
- "CANEPA ANA MARIA C/ MAPFRE ACONCAGUA Y CIA. DE SEGUROS"
- "CAPORALETTI MARIA CECILIA C/ LIBERTY SEGUROS ARGENTINA"

S.A“

- “CORTES IMER C/ LA CAJA CIA. DE SEGUROS”
- “D’ ANDREA MARÍA DEL CARMEN C/ CAJA DE SEGUROS DE VIDA S.A.”
- “PETRONELLA, LILIANA IRENE C/ SIEMBRA SEGUROS DE RETIRO S.A.”
- “FERNANDEZ RICARDO C/ ORIGENES SEGUROS DE RETIRO S.A.”
- “FERREYRA VICTOR DANIEL Y FERREYRA RAMON C/ V.I.C.O.V. S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”(21/03/2006)
- “GOYENECHÉ MANUEL HORACIO C/ CAMINO DEL ATLANTICO S/DAÑOS Y PERJUICIOS”
- “MARTINEZ WALTER Y OTRA C/ AETNA VIDA S.A.”
- “ROJAS NILDA SUSANA C/ THAMES GUSTAVO ARIEL- RESOLUCION CONTRACTUAL”
- “ZUCHET, ANDRES C/ FEDERACION PATRONAL COOPERATIVA DE SEGUROS”.

Legislación:

- Constitución Nacional Art. 42.
- La normativa consumista Ley 24.240; Ley 24.999; Ley 26.361.

- Ley de Seguros 17.418; Ley 20.091.

Páginas de Internet Consultadas:

- <http://www.csjn.gov.ar/jurisprudencia>
- <http://www.laleyonline.com.ar>

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR
TESIS DE POSGRADO O GRADO
A LA UNIVERIDAD SIGLO 21

Por la presente, autorizo a la Universidad Siglo21 a difundir en su página web o bien a través de su campus virtual mi trabajo de Tesis según los datos que detallo a continuación, a los fines que la misma pueda ser leída por los visitantes de dicha página web y/o el cuerpo docente y/o alumnos de la Institución:

Autor-tesista <i>(apellido/s y nombre/s completos)</i>	Röttjer, María Guadalupe
DNI <i>(del autor-tesista)</i>	32.132.449
Título y subtítulo <i>(completos de la Tesis)</i>	En qué medida resulta aplicable el Estatuto del Consumidor en el ámbito de los Contratos de Seguros.
Correo electrónico <i>(del autor-tesista)</i>	guadarottjer@hotmail.com
Unidad Académica <i>(donde se presentó la obra)</i>	Universidad Siglo 21
Datos de edición: <i>Lugar, editor, fecha e ISBN (para el caso de tesis ya publicadas), depósito en el Registro Nacional de Propiedad Intelectual y autorización de la Editorial (en el caso que corresponda).</i>	

Otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica de mi Tesis sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21 según el siguiente detalle:

Texto completo de toda la Tesis (Marcar SI/NO) ^[1]	SI
Publicación parcial (informar que capítulos se publicarán)	

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica de este libro sea publicada en la en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21.

Lugar y fecha:

Firma

Aclaración

Esta Secretaría/Departamento de Posgrado de la Unidad Académica: _____
_____ certifica que la tesis adjunta es la aprobada y registrada en
esta dependencia.

Firma

Aclaración

Sello de la Secretaría/Departamento de Posgrado

[1] Advertencia: Se informa al autor/tesista que es conveniente publicar en la Biblioteca Digital las obras intelectuales editadas e inscriptas en el INPI para asegurar la plena protección de sus derechos intelectuales (Ley 11.723) y propiedad industrial (Ley 22.362 y Dec. 6673/63. Se recomienda la NO publicación de aquellas tesis que desarrollan un invento patentable, modelo de utilidad y diseño industrial que no ha sido registrado en el INPI, a los fines de preservar la novedad de la creación.