



**La ley de seguros y el derecho de los consumidores en el  
ordenamiento jurídico argentino**

*Trabajo final de grado*

Carrera: Abogacía  
DNI: 36051272  
Legajo: VABG56274  
Marcelo Germán Cardusa  
Universidad Siglo 21

## **Resumen**

Es una realidad que el patrimonio de las personas se encuentra expuesto a distintos riesgos de diversa índole. Esto se ha traducido en el crecimiento exponencial de la actividad aseguradora. Por lo tanto se torna viable afirmar que contratar un seguro es una inversión a los fines de mantener en resguardo el patrimonio de las personas.

La contratación en masa dentro del mercado asegurador ha tenido como resultado que las personas consumidoras de seguros hayan quedado en desventaja frente a las empresas aseguradoras a raíz de las cláusulas predisuestas unilateralmente por la aseguradora a las que adhieren.

En el presente trabajo se analizarán cuáles son las normas aplicables a la contratación de seguros según el ordenamiento jurídico de nuestro país; así como también se describirá la situación jurídica actual del consumidor de seguros; cuáles son los organismos públicos destinados a brindar protección a los asegurados; y se compararán distintas posturas jurisprudenciales y doctrinarias respecto al régimen jurídico aplicable frente a un caso de incumplimiento contractual en materia de seguros.

En particular, se analizará el seguro automotor de vital importancia en virtud de su masividad y por tratarse de un contrato de adhesión y a su vez obligatorio por la ley.

Palabras clave: Patrimonio, derechos del consumidor – situación jurídica del consumidor de seguros – seguros – seguro automotor.

## **Abstract**

It is a reality that the patrimony of the people is exposed to different risks of various kinds. This has translated into the exponential growth of the insurance activity. We can affirm that contracting insurance is an investment for the purpose of keeping our patrimony safe.

The mass contracting within the insurance market has resulted in people who consume insurance having been disadvantaged compared to insurance companies.

In this paper we will analyze which are the rules applicable to the insurance contracting according to the legal system of our country, what means of contracting exist and it will also focus on describing the current legal situation of the insurance consumer; which are the public to protect the insured and finally compare different jurisprudential and doctrinal positions regarding the applicable legal regime against a case of breach of contract in insurance matters.

In particular, it will be analyzed the automotive insurance of vital importance by virtue of its massiveness and because it is an adhesion contract and in turn is required by law.

Keywords: Heritage - consumer rights - insurance law - legal status of the insurance consumer -Insurance - car insurance.

## Índice

<b>Introducción</b> .....	p.6
---------------------------	-----

### Capítulo I: La protección jurídica del consumidor en Argentina

Introducción.....	p.10
1. Breves antecedentes históricos.....	p.10
2. Definición del derecho del consumidor y de la relación de consumo.....	p.12
2.1 Consumidor y usuario.....	p.13
2.2 Proveedor.....	p.14
3. Principios de derecho del consumo.....	p.15
4. Recepción legislativa del derecho del consumidor en Argentina.....	p.16
4.1 Constitución Nacional.....	p.17
4.1.1 Reforma constitucional: nuevo artículo 42.....	p.17
4.2 Código Civil y Comercial de la Nación.....	p.18
4.3 Ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor.....	p.19
4.4 Ley de la provincia de Córdoba, N°10.247 de Regulación de derechos de consumidores y usuarios .....	p.21
Conclusiones parciales.....	p.23

### Capítulo II: El contrato de seguro y los seguros patrimoniales

Introducción.....	p.26
1. Evolución histórica de la actividad aseguradora .....	p.26
2. Contrato de seguro.....	p.27
2.1 Concepto.....	p.27
2.2 Caracteres y principios.....	p.28
2.3 Prueba del contrato de seguro.....	p.30
2.4 Cargas y obligaciones legales y convencionales.....	p.31
2.4.1 Caducidad y prescripción.....	p.32
3. Los seguros patrimoniales.....	p.33

3.1 Riesgos asegurables.....	p.34
3.2 Indemnización en los seguros patrimoniales.....	p.36
3.2.1 Infra seguro y sobre seguro.....	p.36
3.3 El seguro de automotor obligatorio.....	p.37
Conclusiones parciales.....	p.39

### **Capítulo III. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor al contrato de seguros**

Introducción.....	p.42
1. Contrato de consumo.....	p.42
1.1 El seguro como contrato de consumo.....	p.43
2. Los contratos de adhesión.....	p.44
2.1. Cláusulas abusivas en el Código Civil y Comercial.....	p.45
2.2 El seguro como contrato de adhesión.....	p.46
3. La Ley de Contrato de Seguros.....	p.47
3.1 La Superintendencia de seguros de la Nación.....	p.49
3.1.1 Atribuciones de la Superintendencia de Seguros.....	p.49
3.1.2 Departamento de orientación y asistencia al asegurado (D.O.A.A).....	p.50
4. Postura que considera que debe aplicarse la Ley de defensa del consumidor al contrato de Seguro.....	p.52
5. Postura que considera que no corresponde aplicarse la Ley de defensa del consumidor al contrato de Seguro.....	p.58
Conclusiones parciales.....	p.60
<b>Conclusión final.....</b>	<b>p.62</b>

#### **Listado de referencias**

1. Doctrina.....	p.67
2. Jurisprudencia .....	p.71
3. Legislación.....	p.71

## Introducción

En Argentina los seguros constituyen uno de los servicios con mayor demanda comercial, especialmente los de tipo patrimonial debido a la necesidad de la población de mantener a resguardo su patrimonio. Sin embargo, existen otro tipo de seguros que son obligatorios porque la propia norma así lo prevé como el seguro de responsabilidad civil de automotores y el seguro contra incendio de edificios en el régimen de propiedad horizontal.

La contratación de seguros actualmente se realiza a través de diferentes canales de venta como puede ser de forma directa en la compañía de seguros, a través de un productor o *bróker* de seguros, un agente como los bancos o a través de medios electrónicos.

Ahora bien, debido a la masividad de operaciones comerciales, las contrataciones se realizan a través de contratos de adhesión, por los cuales el asegurado adhiere a cláusulas generales unilateralmente predisuestas por la empresa de seguros, a veces sin tener información suficiente del alcance de la cobertura y especialmente sobre sus límites. Como consecuencia, surgen los inconvenientes cuando surgen los siniestros y se toma conocimiento que la cobertura afectada presenta limitaciones y el asegurado no logra cubrir el perjuicio sufrido (Frega, 2017).

Con la sanción de la Ley de Defensa del Consumidor en 1993 se normativizó la protección de los derechos de consumidores y usuarios. Luego, con la reforma constitucional de 1994 (art. 42 Constitución Nacional) se otorga rango constitucional al derecho del consumidor, lo que significó un giro trascendental en el escenario normativo y jurisprudencial argentino.

De esta manera, el derecho del consumidor comenzó a ser el marco normativo pertinente para los reclamos de conflictos generados con las aseguradoras; ya que el afectado se considera consumidor de un servicio. Incluso se afirma al respecto que el consumidor de seguros es la parte débil de la relación contractual y el que necesita mayor tutela por parte del ordenamiento jurídico (Frega, 2017).

No obstante ello, existe una ley específica – Ley N°17.418- que especialmente regula las relaciones jurídicas que se generan en los contratos de seguros.

A lo largo del presente trabajo se analizará la regulación del contrato de seguro y las normas y principios de defensa del consumidor vigentes en Argentina. Se procurará con ello poner de manifiesto las situaciones, las deficiencias, los vacíos y contradicciones que en la actualidad se necesitan esclarecer y delimitar, en el juego existente entre la Ley de Defensa del Consumidor y la Ley de Seguros, para dar respuestas a la constante aparición de nuevas situaciones y necesidades de la sociedad.

Puntualmente, como problema de investigación se abordará la temática a los fines de responder al siguiente cuestionario ¿Bajo qué argumentos es posible afirmar que los contratos de seguros quedan comprendidos dentro del alcance de la Ley de Defensa del Consumidor? ¿Y en qué sentido esto resulta coherente con el ordenamiento jurídico argentino?

Para ello se partirá de un objetivo general que es analizar si es posible aplicar la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 a los contratos de seguro y en qué supuestos sería procedente acudir a ella.

De esta manera, se intentará dar solución a la hipótesis planteada: El contrato de seguro es una verdadera relación de consumo. Es posible afirmarse que en este tipo de contratos prevalece la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en conjunto con la Ley de Seguros.

Como objetivo general se propone analizar si es posible aplicar la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 a los contratos de seguro y en qué supuestos sería procedente acudir a ella. Mientras que como objetivos específicos, se pretende: analizar las principales disposiciones de las leyes 17.418 y 20.091 y desentrañar el sentido de cada una de ellas y descubrir qué variables tuvo en cuenta el legislador al sancionarlas; así como también describir el marco regulatorio en general del mercado asegurador. Realizar un análisis exhaustivo de los principios y normas de protección al consumidor en el ordenamiento jurídico nacional para delimitar el ámbito en el que tienen incumbencia las normas de defensa del consumidor y su alcance. Describirlos procedimientos previstos para la resolución de conflictos en el marco del contrato de seguro y aquél pertinente cuando se lo contempla en el ámbito de defensa del consumidor, verificar cuales son las instancias que prevén cada uno de los procedimientos, requisitos y vías para iniciar un reclamo. Comparar distintas posturas y opiniones doctrinarias, jurisprudenciales a favor y en contra de la aplicación de la Ley

de Defensa del Consumidor al contrato de seguro para describir cuáles son los argumentos en los que se apoya cada postura.

El método elegido para el presente trabajo es el descriptivo, que según Sampieri (2006) consiste en seleccionar una cuestión o problemática, recoger información sobre ella y luego realizar una descripción del tema.

El presente Trabajo Final de Grado se encuentra dividido en tres capítulos y una conclusión final. En el primero se hace hincapié en el derecho del consumidor en general; es decir, su regulación legal en Argentina, la definición de sus partes, la descripción de la relación de consumo, los principios de esta área del derecho y especialmente la normativa vigente específica en la materia.

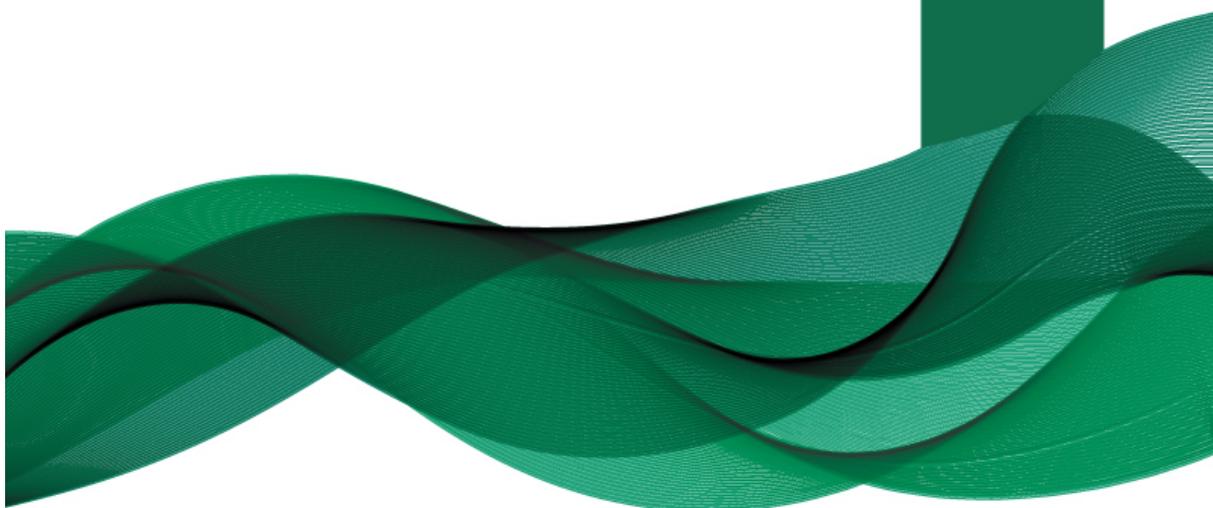
Luego, en el segundo capítulo se brinda una introducción al contrato de seguro y a los seguros patrimoniales. Aquí se especifica los conceptos, sus caracteres, la prueba, los principios relacionados, las obligaciones de las partes, entre otras cuestiones. En los patrimoniales, se describen también los riesgos asegurables y el funcionamiento de las indemnizaciones en dicho tipo de seguros.

Finalmente, en el tercer capítulo, se realiza una conexión entre el contrato de seguro y la Ley de Defensa del Consumidor, para lo que se describe al primero y luego se analiza específicamente la regulación de los seguros en la ley. Asimismo, se brindan aquí las distintas posturas que se han dedicado a analizar si la relación jurídica que se crea entre las partes del contrato de seguro puede ser contemplada dentro de la ley del consumidor.

En una sociedad marcada por altos índices de consumo, en la que las personas diariamente adquieren bienes o servicios para la satisfacción de sus necesidades resulta prácticamente imposible quedar fuera de la esfera de protección del consumidor. Más aun cuando este amparo legal que brinda el derecho del consumidor ha sido pensado para beneficiar a la parte más débil en la relación; en este caso a los asegurados.

**Capítulo**  
La protección jurídica del consumidor en Argentina

1



## **Introducción**

En este primer capítulo se brindarán los antecedentes históricos del derecho del consumidor, de manera breve, simplemente para orientar al lector en los avances de la materia. Se comenzará por definir el derecho del consumidor y la relación de consumo, lo que implica también describir sus partes: el consumidor y usuario; y el proveedor o prestador.

Asimismo, se describirán los principios de esta área del derecho para luego proceder con un panorama de la recepción legislativa del derecho del consumidor en Argentina. Sobre este último punto, específicamente se mencionará las disposiciones de la Constitución Nacional que lo contemplan, en especial luego de la reforma constitucional.

Por último, se estudiará la regulación del derecho del consumidor en el Código Civil y Comercial de la Nación y en particular la Ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, junto con la Ley de la provincia de Córdoba, N°10.247 de Regulación de derechos de consumidores y usuarios.

### **1. Breves antecedentes históricos**

En primer lugar, tal como la doctrina ha afirmado, debe considerarse que el derecho del consumo es una disciplina bastante reciente, en cuanto las leyes específicas que existen – incluso a nivel internacional – surgieron a partir de la década de 1970 en Europa; mientras que en Latinoamérica, desde 1990 (Picasso y Sáenz, 2015).

Ahora bien, continúan los autores especificando que en Argentina el primer antecedente que marca un cambio en la materia ha sido la Ley de Defensa del Consumidor, sancionada en 1993. Luego la reforma constitucional de 1994 incorporó a estos derechos dentro de los nuevos derechos y garantías, precisamente en el artículo 42 de dicho cuerpo legislativo.

En este sentido, la doctrina ha especificado que en realidad a partir de 1960 se vienen produciendo una serie de cambios económicos, industriales, ideológicos, políticos, a lo que se ha sumado también un incremento en la oferta de bienes y servicios conjuntamente con el avance del crédito y la publicidad. Todos estos cambios producen un desequilibrio entre empresarios y consumidores por lo que tuvo impacto

directo en el campo del derecho modificándolo (Pizarro y Vallespinos, 2017). Se agrega incluso que este nuevo derecho(...) “asume un carácter marcadamente social y solidarista, en el que está latente la equidad y las justicia así como nuevos instrumentos sustanciales y procesales capaces de superar la rigidez y dogmatismo del derecho clásico” (Pizarro y Vallespinos, 2017, p.100).

Retomando, sobre el origen y la evolución del régimen argentino de defensa del consumidor, se ha expresado que dicho régimen se ha ido conformado de manera paulatina a través de distintas etapas, como un proceso.

En primer lugar, tal como se ha mencionado con anterioridad, el antecedente de gran impacto en la materia ha sido en 1993 la sanción de la Ley de Defensa del Consumidor, (ley n°24.240); ya que a partir de allí se determina una primer etapa en esta área del derecho. “Dicho microsistema significó un avance sobre la legislación existente, por cuanto reconoció en favor de los usuarios o consumidores un conjunto de valiosos derechos, algunos de contenido económico y otros de raigambre extrapatrimonial” (Hernández y Frustagli, 2003, p.1). Al respecto, afirman los autores mencionados que la entrada en vigencia de dicha norma ha marcado un nuevo rumbo en las relaciones de consumo y ha determinado el cambio de paradigma imperante, ya que un mercado sector de la contratación pasó a ser sostenido por criterios derivados del orden público económico y social de protección.

Luego, la segunda etapa en derecho del consumidor se encuentra determinada por la reforma constitucional de 1994, donde se profundizó la tutela al consagrarse el artículo 42 de la Carta Magna, lo que otorgó jerarquía constitucional al principio protectorio del consumidor (Hernández y Frustagli, 2003).

De esta manera es posible concluir que, aunque en lo vinculado con el surgimiento relativamente nuevo de este derecho, cierta doctrina considere que el consumo existe desde los albores de la humanidad como forma de satisfacción de las necesidades humanas; en realidad como práctica social se lo asocia con la sociedad moderna (Barocelli, 2018). Es por ello justamente que en la era de la posmodernidad, se ha llegado a tal extremo que se habla de una “sociedad de consumo”, por la característica que adquieren las personas de poseer una capacidad inconsciente de consumir y por su marcada satisfacción consumista como principal estilo de vida.

## 2. Definición del derecho del consumidor y de la relación de consumo

Para brindar una definición de esta área del derecho, se ha seleccionado aquella utilizada por Picasso y Sáenz (2015) quienes la definen como aquellas reglas o normas que intentan proteger a los consumidores frente a quienes comercializan bienes y servicios. En otras palabras, toda disposición legal que respalde los derechos de los consumidores, considerando a éstos como la parte débil de la relación contractual, conformará de alguna manera, el amplio campo del derecho del consumidor.

A este concepto se suma toda aquella normativa que busque compensar la desigualdad que puede existir entre las dos partes de la relación de consumo: el usuario y el proveedor (Picasso y Sáenz, 2015).

Asimismo, otra doctrina entiende que puede concebirse al derecho del consumidor como normas de principios y lógicas, de orden público y de fuente constitucional; cuyo principal propósito es proteger a la parte más débil; esto es, a aquellos que adquieren o utilizan bienes y/o servicios para la satisfacción de sus necesidades (Barocelli, 2018).

Mientras tanto, la relación de consumo es el vínculo jurídico existente entre el proveedor y el consumidor o usuario, tal como lo define el artículo 3 de la Ley nacional de Defensa del Consumidor. Se agrega en especial que las relaciones de consumo se regirán por el sistema establecido en la propia norma, sin perjuicio de que el proveedor asimismo goce de otra legislación específica que lo ampare según la actividad que desarrolle.

Sumado a ello, la doctrina explica que la relación jurídica de consumo abarca todas las situaciones posibles del sujeto protegido; ello es el antes, durante, y después de contratar, ya sea que haya ocurrido un ilícito extracontractual o cuando es sometido a una práctica del mercado (Wajntraub, 2017).

Ahora bien, el hecho de definir la relación de consumo permite entonces identificar sus partes; es decir quienes la integran: el consumidor o usuario y el proveedor o prestador. Al respecto, se utiliza como parámetro para conceptualizar estas figuras a la Ley nacional de Defensa al Consumidor, ley n° 24.240; sin embargo debe aclararse que en realidad no existe una definición única de estas figuras, por lo que

corresponde en cada caso analizar el concepto que la ley que corresponda provea (Morais Carvalho y Estancona Pérez, 2019).

## 2.1 Consumidor y usuario

El propio Código Civil y Comercial de la Nación contempla en su artículo 1092 que es consumidor “la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”. Tal como se observa, específicamente se reconocen dos categorías de consumidor, por un lado, aquel que adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final y, por otro, la figura del consumidor equiparado. Es decir, en el citado artículo se contempla:

Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiera o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Por otra parte, además del Código que en realidad ha sido sancionado recientemente (en 2015); la norma específica – Ley de Defensa del Consumidor – también define al consumidor o usuario; de hecho, lo hace desde 1993. Puntualmente determina en su primer artículo, el mismo concepto del Código, ya que éste por ser posterior a la norma ha imitado su definición. Sin embargo, la ley específica y agrega lo siguiente:

(...) Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte en una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

Tal como se observa, ambos instrumentos legales en concordancia identifican al consumidor con un concepto amplio que incluye no solo quien consume sino también

quien adquiere en ocasión de una relación de consumo, sin ser parte. No obstante ello, esta definición no es uniforme en toda la legislación que existe sobre la materia.

Sobre este punto legislativo, la doctrina considera que aunque las relaciones de consumo se hayan incorporado en el mencionado Código, se ha optado por no derogar la legislación especial preexistente sobre la materia. Ello así debido a que la dinámica propia de las relaciones de consumo, de por sí bastante cambiantes, genera la conveniencia de contar con normas que sean fácilmente modificadas (Herrera, Caramelo y Picasso, 2015).

Por último, se aclara que la diferencia entre consumidor y usuario en general radica en que el primero es quien (en forma amplia) adquiere una cosa en general para su consumo; mientras que usuario es aquella persona que utiliza algún servicio sin ser comprador de bienes (Proconsumer, 2011).

## **2.2 Proveedor**

Sumado a lo anterior, la Ley nacional de Defensa al Consumidor agrega en sus conceptos a la figura del proveedor, como contraparte de la relación de consumo que conforman junto con el consumidor o usuario. En particular, su artículo segundo expresa:

ARTÍCULO 2º — PROVEEDOR. Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley (...).

En este artículo se determina puntualmente que no quedarán comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales (aquellos que necesiten de título universitario y matrícula).

Por último se destaca respecto a la figura del proveedor, que éste no ha sido contemplado de manera específica por un artículo del Código Civil y Comercial. Sin embargo el artículo 1093 que menciona al contrato del consumo determina que dicho

contrato es el celebrado entre un consumidor con “una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada (...)”. Por ende, allí queda definido el concepto de proveedor.

### 3. Principios de derecho del consumo

En este apartado se pretende mencionar aquellos principios que se relacionan con el derecho del consumo y que por ser justamente principios, deben estar presentes en toda relación de consumo. Debe destacarse que de acuerdo a la doctrina podrán existir otros principios no descriptos aquí; sin embargo se pretende simplemente brindar un panorama de aquellos más destacados.

Sobre este punto, la doctrina explica que se ha buscado en el nuevo Código incluir una serie de principios generales de protección del consumidor, que actúan como una protección mínima. Esto genera como consecuencia por un lado, que luego toda ley especial pueda establecer condiciones superiores; así como también que ninguna ley específica pueda derogar estos mínimos sin que se afecte el sistema. “Por lo tanto, estos ‘mínimos’ actúan como un núcleo duro de tutela” (Shina, 2018, p.2). Sumado a ello, la doctrina citada especifica que estos principios son el piso mínimo de tutela conforme el principio de interpretación más favorable al consumidor.

A continuación se describirán brevemente cada uno de ellos, y su regulación específica.

Respecto del *principio protectorio*, se ha afirmado que este principio representa uno de los principios fundamentales del Derecho del Consumidor, ya que procura proteger la situación de debilidad y vulnerabilidad estructural en la cual se encuentran los consumidores en una sociedad de consumo (Morea, 2018).

Expresa el autor que surge expresamente del artículo 42 de la Constitución Nacional, que entre otras estipulaciones ordena a las autoridades (entendidas como los tres niveles de gobierno, federal, provincial y municipal; y los tres poderes, poder ejecutivo, legislativo y judicial) a proveer a la protección de los derechos consumidores y usuarios. Se agrega al respecto que: “En el plano infra-constitucional, el nuevo Código Civil y Comercial lo ha receptado expresamente, en su art. 1094, al establecer,

no sólo como criterio de interpretación, sino también de aplicación del Derecho del Consumidor” (Morea, 2018, p.1).

Sumado a lo dicho, el *principio de orden público* es aquel carácter del derecho del consumidor que surge por mandamiento de la Constitución Nacional y se encuentra expresamente consagrado en el artículo 65 de la ley 24.240, cuando prescribe “La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional”.

Por otra parte, el principio denominado *in dubio pro consumidor*, se encuentra implícito en el artículo 37 de la ley 24.240, y determina que, en caso de duda, el contrato deberá ser interpretado siempre a favor del consumidor, así mismo las cláusulas que limiten o restringen los derechos del consumidor se tienen por no convenidas.

Asimismo, el *principio de trato digno*, el que de acuerdo al artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, requiere que los proveedores garanticen un trato adecuado a todos los consumidores y usuarios. Sumado a ello, implica el ejercicio de un trato igualitario con los consumidores extranjeros en cuanto a los precios, calidad y en las cobranzas extrajudiciales no utilizar medios que aparentan ser reclamos judiciales (Morea, 2018).

En suma, el *deber de información* también es considerado un principio muy importante, a los fines de que el consumidor conozca de forma precisa todas aquellas particularidades del producto o servicio que está contratando. Se encuentra receptado en el artículo 4 de la ley 24.240, el que además exige la gratuidad de la información para el consumidor y la obligación de ser proporcionada en soporte físico, y de manera clara para facilitar su comprensión (Morea, 2018).

#### **4. Recepción legislativa del derecho del consumidor en Argentina**

A continuación se describirá la regulación legal del derecho del consumidor en este país, distinguiendo los distintos cuerpos normativos que lo han expresamente contemplado.

En primer lugar debe aclararse que en Argentina, la protección del consumidor quedaba garantizada de manera indirecta a través de diferentes leyes que regulaban sus derechos, como ser la Ley de Defensa de la Competencia n° 22.262, la Ley de Lealtad

Comercial 22.802, la Ley de Metrología Legal n° 19.511, el Código Alimentario Argentino Ley n° 18.284, entre otras normativas (Bagalá, 2015).

Sin embargo, a partir del 22 de septiembre de 1993, con la sanción de la Ley de Defensa al Consumidor n° 24.240, se ha producido un gran avance en la materia; tal como se ha referido al hablar de antecedentes de este derecho. En realidad, esta norma adquiere tal importancia porque representa un sistema de protección más complejo en beneficio de todos los consumidores. Luego surgieron las modificaciones a dicha norma, a través de las leyes 24.568, 24.787, 24.999, 26.361 y 26.993.

#### **4.1 Constitución Nacional**

En este punto se aclara que el derecho del consumidor antes de la reforma de 1994 no se halla expresamente estipulado en la Carta Magna. Por lo que su regulación expresa comienza con posterioridad a dicha reforma.

##### **4.1.1 Reforma constitucional: nuevo artículo 42**

En Argentina a partir de la reforma constitucional de 1994 se otorgó rango constitucional al derecho del consumidor a través del artículo 42, el que expresamente contempla:

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Tal como se observa, en la norma se identifican los principios que protegen al consumidor y se otorga rango constitucional a derechos que poseen marcado carácter operativo (Pizarro y Vallespinos, 2017).

Asimismo, el artículo 43 de la Carta Magna reconoce la acción de amparo como vía legítima para que el afectado (o el defensor del pueblo o las ligas de consumidores) accionen en defensa de los derechos relacionados con el consumo. En igual sentido, las más recientes constituciones provinciales (entre ellas, las de Córdoba, Chaco, San Juan, Buenos Aires) consagran fórmulas igualmente amplias en tal sentido (Pizarro y Vallespinos, 2017).

De esta manera es posible destacar entonces que la defensa del consumidor ha adquirido especial relevancia a partir de la reforma de 1994, por haberse expresamente incluido su protección en el mencionado artículo de la Carta Magna, bajo el título denominado "nuevos derechos y garantías". En este orden de ideas, Bagalá (2015) afirma:

De a poco, la doctrina y la jurisprudencia fue tomando conciencia de la magnitud que el art. 42 de la Constitución Nacional implicaba en el derecho toda vez que ello significa que en aquellos casos que presentan colisión normativa debe tenerse en cuenta que no es la ley sino la Constitución Nacional la que resulta ser fuente principal del derecho consumerista y, por tanto, frente a cualquier colisión entre normas de derecho común y la Ley de Defensa del Consumidor, se aplica esta última (p.3).

Finamente se destaca que en el artículo aquí bajo análisis además se especifica que la propia legislación establecerá los procedimientos y medidas necesarias para la prevención y solución de conflictos, así como también los marcos legales para regular los servicios públicos.

#### **4.2 Código Civil y Comercial de la Nación**

Debe destacarse en primer lugar que el anterior Código Civil, hoy ya derogado, nada previa respecto de los consumidores; lo que podría decirse que dejaba desamparado a éstos frente a la cantidad de conflictos que surgían en la sociedad, vinculados con las relaciones de consumo.

Sin embargo, tal como se ha afirmado, la Ley de Defensa del Consumidor y la citada reforma constitucional han cambiado radicalmente el panorama; a lo que se suma

el nuevo Código Civil y Comercial para dar acabo protección a los derechos de consumidores y usuarios en esta nueva era. Al respecto se afirma, quienes han comentado este cuerpo normativo, han manifestado que los contratos de consumos que hasta entonces se encontraban regulados por la ley específica en la materia, han recibido expresamente regulación en el nuevo Código. Ello así para adecuarse a las disposiciones constitucionales que han otorgado a estos derechos marcado rango constitucional (Herrera, Caramelo y Picasso, 2015).

Tal como se observa, el nuevo ordenamiento civil y comercial ha venido a contemplar en un capítulo específico a los contratos de consumo, tema éste que anteriormente no recibía respaldo alguno semejante.

En particular, desde el artículo 1092 del C.C.C. se legisla sobre la temática. Se comienza por definir las relaciones de consumo y luego se procede con el concepto de contrato de consumo.

Contrato de consumo. Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

En este sentido debe destacarse, en respeto a lo entendido por la doctrina, que las relaciones jurídicas de los consumidores con los proveedores se encuentran afectadas por el interés público y limitadas por el orden público protectorio. De esta manera, se torna imperioso que se controle la actividad y se proteja ante todo a la parte más débil en la relación de consumo (Herrera, *et. al.*, 2015).

#### **4.3 Ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor**

La ley aquí bajo análisis brinda el marco protectorio principal para los derechos de consumidores y usuarios. De hecho, ya se ha descripto en oportunidad anterior que esta norma desde su sanción en noviembre de 1993 ha constituido un marco protectorio específico para todos los consumidores en concordancia con lo prescripto por el artículo

42 de la Carta Magna. A continuación se desglosará su estructura, para lo que se relatarán de manera breve sus normas de mayor importancia.

En sus primeros artículos se define al consumidor y al proveedor, para posteriormente conceptualizar a la relación de consumo, como aquél vínculo jurídico que existe entre el proveedor y el consumidor o usuario. Respectos de estos conceptos, todos ellos ya han sido desarrollados.

Luego, en el Capítulo II se regula todo lo vinculado con la información que se debe brindar al consumidor. Se destaca aquí el artículo 4 que expresamente obliga al proveedor a suministrar “al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”. Dicha norma adquiere marcada importancia, tanto así que la información incluso representa un principio del derecho del consumidor por lo que debe ser respetado en toda oportunidad.

Desde su artículo 7 se contemplan las condiciones de la oferta y de la demanda, dentro de las que se incluye el principio de trato digno, puntualmente en artículo 8 bis. Mientras que en el artículo 11 se hace referencia a la comercialización de cosas muebles no consumibles.

Con posterioridad, en esta ley 24.240 se regula también qué sucede con las cláusulas abusivas, las que sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas, tal como lo prevé el artículo 37 de la norma. Asimismo se contempla la responsabilidad por daños que surge de las relaciones de consumo, en particular a partir del artículo 40; el que expresamente prevé:

Artículo 40. Código Civil y Comercial de la Nación. Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

A continuación, en el artículo 41 se especifica que la Autoridad de Aplicación de esta norma será la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción. Sus facultades se encuentran previstas en el artículo 43, expresamente contempladas.

Sumado a lo dicho, desde el artículo 45 de la ley 24.240 se establece el procedimiento administrativo para casos de presuntas infracciones, y las respectivas sanciones. Como conclusión de dicho proceso se obtendrá una sentencia administrativa que puede recurrirse.

Mientras tanto, en el artículo 46 se prevé lo que sucederá en caso de incumplimientos de acuerdos conciliatorios, por lo que se deja en evidencia entonces que el procedimiento de solución de conflictos en el ámbito del derecho del consumidor, es la conciliación.

Finalmente se regulan las acciones que pueden entablarse, dentro de las que se destaca la acción judicial para los casos en los que el consumidor detecta un perjuicio o afectación de sus intereses.

Para concluir se destaca que aunque esta norma es nacional y fija los presupuestos mínimos en materia del consumo, resulta competencia de cada provincia reglamentar esta norma, a través de sus leyes específicas que tornen efectiva la protección que se busca mediante esta norma nacional.

Como consecuencia, puntualmente la provincia de Córdoba ha sancionado la ley 10.247 que regula en particular los derechos de consumidores y usuarios y aplica la ley nacional 24.240.

#### **4.4 Ley de la provincia de Córdoba, N°10.247 de Regulación de derechos de consumidores y usuarios**

Ahora bien, para completar el marco regulatorio del derecho del consumidor, la provincia de Córdoba debió regular también esta área del derecho. Con esta norma provincial, no sólo se pone en práctica la Ley de Defensa del Consumidor, sino que también se aplica la Ley de Lealtad Comercial N° 22802 y la Ley de Metrología Legal, N°19511.

En el artículo primero de esta norma se prevé como objeto, la finalidad de regular los principios y reglas en política pública; así como también las facultades de la Autoridad de Aplicación, el procedimiento administrativo y el trámite recursivo judicial. Ello así para lograr una mejor implementación y mayor efectividad en la provincia de Córdoba, de los derechos de consumidores y usuarios reconocidos en la Carta Magna, en la Ley de Defensa del Consumidor, de la Ley Nacional de Lealtad Comercial y de la Ley Nacional de Metrología Legal.

Luego, en el segundo artículo se estipula que “El Gobierno Provincial debe formular políticas públicas de protección de los consumidores y usuarios dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas”. Mientras tanto, en el artículo seguido se contemplan los objetivos que la acción del gobierno debe cumplimentar; entre ellos el acceso al consumo en condiciones de trato digno, la protección de la salud y la seguridad de los consumidores, la información adecuada y veraz, etcétera.

Con posterioridad, en el Capítulo III se estipulan aquellos derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios, en particular en el artículo 5 se determinan sus funciones. Luego, en el artículo 9, ya dentro del título denominado “Prevención y Solución de Conflictos en el Ámbito Administrativo” se especifica que la Autoridad de Aplicación, en la provincia de Córdoba, será la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial dependiente del Ministerio de Industria, Comercio, Minería y Desarrollo Científico Tecnológico de la Provincia de Córdoba. En el artículo 10 se prevén las facultades y atribuciones de este órgano.

Luego, en el artículo 11 se contempla que se aplicará el procedimiento administrativo que se tramita por ante la Autoridad de Aplicación provincial de la Ley de Defensa del Consumidor y sus normas reglamentarias. Se prevé allí que las actuaciones pueden iniciarse de oficio, e incluso todo lo que deberá tener el acta de infracción.

A partir del artículo 21 se determina que esta Autoridad de Aplicación puede decidir por vía reglamentaria - de acuerdo a rubros, motivos, proveedores o el parámetro que considere pertinente - los casos en los que debe o no implementarse la instancia conciliatoria y la audiencia de conciliación. Desde dicho artículo se contempla todo lo

relacionado con este método alternativo de resolución de conflictos; en el artículo 24 lo vinculado con el acuerdo y en el 25, sobre la incomparecencia.

Asimismo, el legislador ha procurado contemplar las sanciones para los casos de incumplimientos de los derechos del consumidor, las que varían entre apercibimientos, multas dinerarias, decomisos, clausuras y suspensión de registros. En particular se prescribe que para la aplicación de sanciones se tendrá en cuenta lo dispuesto en los artículos 47 y 49 de la Ley nacional 24240. Se especifica también en el artículo 53 que en caso de cometerse un delito, se remitirán las actuaciones al funcionario pertinente.

Con posterioridad, desde el artículo 54 se contempla lo vinculado con los recursos contra la resolución definitiva, entre los que se destaca el recurso de reconsideración y el de apelación.

Finalmente desde el artículo 67 se contempla la participación de los municipios, la que se torna esencial para la debida protección de los derechos del consumidor. En particular se prevé:

El Poder Ejecutivo Provincial debe convocar a los municipios y comunas de toda la Provincia a colaborar en la aplicación de la presente Ley. Con tal finalidad, facúltase al Poder Ejecutivo Provincial para que por intermedio del Ministerio de Industria, Comercio, Minería y Desarrollo Científico Tecnológico de la Provincia de Córdoba o del organismo que en el futuro lo sustituya, celebre convenios con los municipios y comunas de la Provincia.

Indudablemente, tal como se observa, la participación en los distintos niveles de gobierno – nacional, provincial y municipal - se torna esencial en procura de proteger al consumidor.

### **Conclusiones parciales**

En este primer capítulo se han brindado los conceptos esenciales vinculados con el derecho del consumidor. Se describió la relación de consumo, como aquella relación jurídica que existen entre consumidor y proveedor y se identificó a sus partes. Se parte entonces, de un consumidor que no es sólo quien contrata en la relación de

consumo sino que también incluye a su familia y a quien, en ocasión de un contrato de consumo, adquiere bienes o servicios.

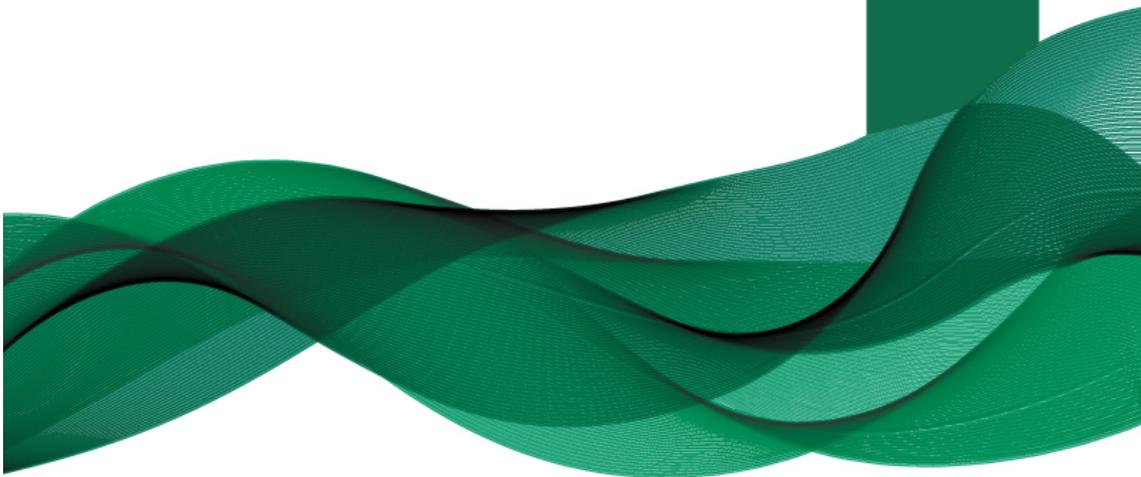
El consumidor es considerado por la ley, la parte más débil de la relación; por lo que se procura mediante todas las disposiciones legales existentes en la materia, su protección. Con este propósito también se han previsto ciertos principios que buscan establecer el piso mínimo de tutela en defensa del consumidor. Esto quiere decir, que lo estipulado por dichos principios debe respetarse en todo contrato de consumo.

Sumado a lo dicho, se ha analizado la legislación vinculada con esta área del derecho. Por un lado se destaca la protección constitucional que brinda la Carta Magna al consumidor, a través de su artículo 42; a lo que se agrega la ley específica de Defensa del Consumidor, ley n°24.240, que exhaustivamente procura tutelar los derechos de quien se constituye como consumidor o usuario. A esta norma nacional se suma la ley de la provincia de Córdoba, ley n° 10.247 de Regulación de derechos de consumidores y usuarios, que específicamente reglamenta y pone en práctica las disposiciones contempladas en la norma nacional.

De esta manera, se observa el amplio marco regulatorio que posee este derecho. Como consecuencia se torna posible afirmar que la protección de consumidores y usuarios es obligación de un trabajo conjunto entre la nación, la provincia y los municipios; y como derecho constitucional debe respetarse.

**Capítulo**  
El contrato de seguro y los seguros patrimoniales

2



## **Introducción**

En este segundo capítulo se abordarán los conceptos esenciales de la actividad aseguradora a los fines de explicar cómo funciona el negocio del seguro, la evolución histórica de la actividad en Argentina y cuáles son los principios técnicos y jurídicos que rigen este mercado.

Asimismo se hará hincapié en cuál es la función económica y en qué consiste el contrato de seguros puntualmente; es decir, cuáles son las partes, sus derechos, cargas y obligaciones, junto con los diferentes tipos de riesgos asegurables. Especialmente se analizarán las principales disposiciones legales de la Ley de Seguros N° 17.418 considerando que ha sido sancionada especialmente para regular la relación jurídica entre asegurador y asegurado.

Por último se estudiará principalmente el seguro de automotor obligatorio aquí en Argentina.

### **1. Evolución histórica de la actividad aseguradora**

La actividad aseguradora tuvo sus comienzos durante la edad media, pero no como una actividad formal ni con fines de lucro sino más bien como un mecanismo de solidaridad ante las malas cosechas o infortunios. La tendencia del seguro como actividad formal y lucrativa comenzó en Inglaterra con el desarrollo del comercio marítimo y el avance tecnológico que se produjo entre los siglos XVII y XVIII (Frega, 2017).

Aquí en Argentina puntualmente, a fines del siglo XVIII surgieron las primeras agencias de compañías de seguro de origen español como consecuencia del comercio entre el Virreinato del Río de la Plata y la Corona española. En enero de 1794 se creó el real consulado de Buenos Aires y se nombró como secretario a Manuel Belgrano quien luego impulsaría en 1796 la creación de la primera compañía de seguros “La Confianza” (Frega, 2017).

Con posterioridad, durante la segunda mitad del siglo XIX, se tornó necesaria la fijación de normas que regulen el mercado a raíz de un exponencial aumento de la

actividad aseguradora, por lo que los primeros organismos de control fueron los de las sociedades anónimas. Finalmente en 1937:

(...) se resuelve crear un organismo especializado que tiene por objeto el contralor de la actividad aseguradora que ya había cobrado particular importancia. Mediante el decreto N° 108.295 del 21 de junio de ese año se crea la superintendencia de Seguros de la Nación (Frega, 2017, p.12).

Tal como se observa, con el paso del tiempo la actividad aseguradora comienza a cobrar fuerzas y junto con el crecimiento del mercado se torna imperioso crear un marco regulatorio para esta rama y sus correspondientes órganos de control.

## **2. Contrato de seguro**

### **2.1 Concepto**

Para brindar una definición de este tipo de contrato se torna pertinente indagar sobre todo en la propia norma que lo define. Sin embargo, autores como Halperin (2003) han expresado acerca de su función, que:

El seguro en cualquiera de sus formas tiene una función social ya que crea seguridad, capitales y crédito. (...) En ese sentido, socializa los riesgos, pues las personas sometidas al mismo riesgo soportan, mediante el pago de las primas, los siniestros que sufren algunas de ellas (p.23).

Destaca este autor entonces la función social de este tipo de contratos y la importancia de socializar los riesgos al ser un grupo de personas quienes en común contribuyen con el pago de las respectivas primas, a soportar los posibles daños que alguno de ellos pueda padecer.

Ahora bien, la mejor definición de este tipo de contratos indudablemente se encuentra en la norma específica que los regula. De esta manera, la Ley de Seguros N°17.418, en su primer artículo brinda justamente su concepto: “Hay contrato de seguro cuando el asegurador se obliga, mediante una prima o cotización, a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto”.

Asimismo, en el artículo siguiente de dicha norma se prescribe que “El contrato de seguro puede tener por objeto toda clase de riesgos si existe interés asegurable, salvo prohibición expresa de la ley”.

Una vez definido este contrato se agregan otras disposiciones legales que se relacionan con el contrato de seguros; entre ellas, la Ley de entidades de seguros y su control (ley 20.091) y el Reglamento general de la actividad de los productores asesores de seguros, (ley 22.400); así como también otras leyes específicas como la Ley de Navegación, el Código Aeronáutico y el Convenio de Varsovia.

## **2.2 Caracteres y principios**

En cuanto a los caracteres de este tipo de contratos el autor Frega (2017) ha destacado los siguientes:

**Consensual:** Así lo establece el artículo 4 de la Ley de Seguros N°17.418, “El contrato de seguro es consensual, los derechos y obligaciones recíprocos del asegurador y el asegurado, empiezan desde que se ha celebrado la convención, aún antes de emitirse la póliza”.

**De tracto sucesivo o ejecución continuada:** El asegurado tiene la obligación de abonar la prima o premio en un pago único o en cuotas y a su vez el asegurador debe prever de poder hacer frente a siniestros pasados y futuros.

**Aleatorio:** Porque la obligación del asegurador se encuentra sujeta a una condición, que es la producción del evento previsto en el contrato.

**Bilateral:** Genera derechos y obligaciones para ambas partes asegurador y asegurado.

**Oneroso:** Si bien el contrato de seguro tiene una función social, no se presume gratuito, la intención de lucro es una característica que lo distingue claramente de los seguros sociales o la seguridad social.

**De adhesión:** El asegurado se somete a cláusulas generales predispuestas unilateralmente por la compañía aseguradora en la póliza.

**De buena fe:** Al momento de contratar como durante el desarrollo y finalización del contrato, el asegurado y el asegurador deben prestar una especial colaboración y actuar con fidelidad y respeto a lo comprendido y expresado.

Por otra parte, los principios técnicos y jurídicos del seguro son, de acuerdo a la doctrina, aquellos que han sido establecidos con el fin de garantizar la sustentabilidad y perdurabilidad del sistema asegurador (Frega, 2017). Asimismo agrega el autor que:

El respeto de esos principios hace a la seguridad de toda la “masa” o mutualidad de sus asegurados, ya que, en definitiva, el asegurador no hace otra cosa que administrar riesgos ajenos, y una deficiencia en tal gestión (sea por su negligencia, sea por una imposición legal o judicial inadecuada a esos principios) perjudicará a todo el conjunto y por efecto expansivo a una gran parte de la comunidad social (Frega, 2017, pp. 17 y 18).

Esto implica entonces destacar la importancia del respeto de los principios para que la relación jurídica que se regula mediante estos contratos no se vea perjudicada.

Puntualmente el autor menciona como principios a respetar, los siguientes:

**Equilibrio entre prima y riesgo:** se relaciona con la medida del riesgo, que es básicamente el objeto del contrato, es decir que debe haber un equilibrio entre el precio de la prima o premio y el valor que se protege, ya que de esta forma se mantienen las reservas destinadas a afrontar el pago de siniestros. De lo contrario “esto generaría un estado de insolvencia que perjudica no solo al asegurador, sino a todos los asegurados como posibles destinatarios de las indemnizaciones” (Frega, 2017, p.18).

**Dispersión y atomización del riesgo:** la empresa aseguradora como administradora de riesgos, recibe el aporte de cada uno de los asegurados y con lo recaudado afronta los costos de los siniestros, “así el costo de afrontar un siniestro es mucho menor que si se lo tuviera que soportar individualmente” (Frega, 2017, p.18).

**Homogenización de riesgos:** Los diferentes riesgos se estandarizan y se miden de la misma forma, esto es así porque de lo contrario no es posible medir de manera correcta a objetos que son distintos en su naturaleza; ello así por ser su valor distinto y por variar su comportamiento (Frega, 2017). Finalmente agrega el autor que “El riesgo se mide según la probabilidad, que es la frecuencia con que en una unidad de tiempo se produce un siniestro y la otra forma de medirlo es la intensidad, que es el grado del daño que puede causar” (p. 19).

### 2.3 Prueba del contrato

De acuerdo a lo prescrito por el artículo 11 de la Ley de Seguros, este tipo de contratos sólo podrá probarse por escrito, aunque admite cualquier otro medio de prueba. Sin embargo, el medio de prueba por excelencia es la póliza.

La póliza es un documento que el asegurador entrega al asegurado en el cual se plasman todas las condiciones generales y particulares del contrato celebrado, además de los datos de las partes, riesgos asumidos, capital asegurado, y el plazo de vigencia (Frega, 2017). Además de servir como medio de prueba, es en realidad el documento que refleja todas las obligaciones pactadas y que representa en sí la relación jurídica existente entre las partes.

Actualmente con el avance de la tecnología este documento no solo se extiende en forma física, sino que también es extendido en forma digital a través de correo electrónico. Este sistema permite proveer información para el control y regulación de las actividades de seguros del país.

Puntualmente la Ley de Seguros en su artículo 11 ha contemplado lo requisitos de este documento:

El asegurador entregará al tomador una póliza debidamente firmada, con redacción clara y fácilmente legible. La póliza deberá contener los nombres y domicilios de las partes, el interés de las partes, el interés de la persona asegurada, los riesgos asumidos, el momento a partir del cual se asumen y el plazo, la prima o cotización, la suma asegurada y las condiciones generales del contrato. Podrán incluirse en la póliza condiciones particulares. Cuando el seguro se contratase simultáneamente con varios aseguradores podrá emitirse una sola póliza.

Finalmente se agrega al respecto que la doctrina ha manifestado que es ésta el primer contrato de adhesión de la historia, y que a la vez, es un verdadero contrato de consumo (Sobrino, 2018).

## 2.4 Cargas y obligaciones legales y convencionales

En esta oportunidad se describirán las obligaciones legales y convencionales de las partes del contrato de seguro, es decir, aquellas que les corresponden al asegurado y a la aseguradora.

Afirma la doctrina que existen dos obligaciones que son esenciales para las partes; por un lado el pago de la prima a cargo del tomador o asegurado y por el otro, el pago de la indemnización a cargo del asegurador (Frega, 2017).

Sin embargo a continuación se describirán otras obligaciones de las partes.

Respecto del asegurador, la Ley de Seguros en su artículo 56 contempla la su obligación desde que es informado por el asegurado de la existencia del siniestro, de expedirse dentro de los treinta días, aceptando o rechazando la cobertura. Así mismo la norma faculta al asegurador a suspender los plazos de pronunciamiento hasta tanto se reúna la información complementaria solicitada al asegurado para verificar la medida de la prestación. El silencio del asegurado vencido el plazo se traduce como aceptación del siniestro (Frega, 2017).

Ahora bien, en cuanto a las cargas para el asegurado, se afirma que éste debe denunciar el siniestro y acompañar la información complementaria. Una de las cargas más importantes para el asegurado es la de denunciar el siniestro dentro de las 72 horas de ocurrido; esto es básicamente comunicarle al asegurador la fecha, forma y circunstancias de ocurrencia del siniestro (Frega, 2017). Una vez conocida la existencia del siniestro por el asegurador, podrá requerir toda aquella información complementaria para verificar la medida de la prestación. En protección del asegurado, el tercer párrafo del artículo 46 de la norma específica de seguros establece que:

El asegurador puede requerir prueba instrumental en cuanto sea razonable que la suministre el asegurado. No es válido convenir la limitación de los medios de prueba, ni supeditar la prestación del asegurador a un reconocimiento, transacción o sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones legales sobre cuestiones prejudiciales.

Sumado a lo dicho afirma la doctrina que no se debe modificar el estado de las cosas dañadas: Para Frega (2017) “Esta carga está relacionada con la mejor evaluación del daño”, (p.51).

Asimismo el asegurado debe cumplir con la obligación de salvamento. Es decir, prevenir la producción de un daño mayor al ocurrido a causa del siniestro. Así lo determina la Ley de Seguros al enunciar que:

El asegurado está obligado a proveer lo necesario, en la medida de las posibilidades, para evitar o disminuir el daño y a observar las instrucciones del asegurador. Si existe más de un asegurador y median instrucciones contradictorias, el asegurado actuará según las instrucciones que aparezcan más razonables en las circunstancias del caso.

En este sentido agrega la doctrina que si el asegurado ha seguido las instrucciones del asegurador para evitar o disminuir los daños los gastos son a cargo del asegurador (Frega, 2017).

#### **2.4.1 Caducidad y prescripción**

Ante el incumplimiento de alguna de las cargas u obligaciones que se le imponen al asegurado el artículo 36 de la Ley 17.418 prescribe que “las partes pueden convenir la caducidad de los derechos del asegurado si el incumplimiento obedece a su culpa o negligencia”. Es decir, en aquellos casos en los que el propio asegurado ha obrado negligentemente o de forma culposa - por ejemplo al decidir no pagar la prima- no tendrá derecho a indemnización alguna.

A su vez, el inciso “a” del artículo 36 de la norma bajo análisis establece que “si la carga u obligación debe cumplirse antes del siniestro, el asegurador deberá alegar la caducidad dentro del mes de conocido el incumplimiento”.

Mientras que en el inciso “b” del artículo citado anteriormente se establece al respecto que: “si la carga u obligación debe ejecutarse después del siniestro, el asegurador se libera por el incumplimiento si el mismo influyó en la extensión de la obligación asumida”.

Ahora bien, respecto de la prescripción del contrato de seguros y por ende de las obligaciones de las partes allí prescriptas comienza a correr desde que la obligación se torna exigible. En este punto el artículo 72 de la Ley de Seguros establece: “Las acciones fundadas en el contrato de seguro prescriben en el plazo de un año, computado desde que la correspondiente obligación es exigible”. Por lo tanto, las partes deberán reclamar el cumplimiento de la obligación antes de dicho lapso; caso contrario ya no tendrán derecho a acción alguna.

### **3. Los seguros patrimoniales**

Se denomina seguros patrimoniales o de daños patrimoniales a aquellos que protegen el patrimonio de las personas. En este tipo de seguros rige el principio del real resarcimiento, esto es, la indemnización del concreto daño sufrido.

En este sentido, siguiendo a Frega (2017) se aplican las reglas de infra y sobre seguro, en especial la regla de proporcionalidad. Esto implica que el seguro no tiene por su naturaleza, como fin un incremento patrimonial o un enriquecimiento para el asegurado con el cobro de la indemnización.

Prescribe la norma en su artículo 60 que “puede ser objeto de estos seguros cualquier riesgo si existe interés económico lícito de que un siniestro no ocurra”.

De hecho en este tipo de seguros se protege al asegurado del daño patrimonial, el que implica el deterioro material ya sea de forma parcial o total de acuerdo a lo estipulado en la póliza.

Para este tipo de seguros se aplican las disposiciones generales de los seguros patrimoniales, que coincide con lo dispuesto para el seguro de incendio. A modo ejemplificativo, se puede mencionar el seguro de automotores, en el que el daño total es considerado como tal, cuando el valor de reparación de los daños es igual o mayor al 80% del valor del vehículo (Frega, 2017; Méndez, 2018).

Puntualmente la Ley de Seguros en su artículo 61 contempla: “El asegurador se obliga a resarcir, conforme al contrato, el daño patrimonial causado por el siniestro sin incluir el lucro cesante, salvo cuando haya sido expresamente convenido”.

Ahora bien, dentro de los seguros patrimoniales la doctrina agrega que se pueden distinguir dos grandes grupos:

- “**Seguros de cosas**, destinados a indemnizar al asegurado por las pérdidas materiales directamente sufridas en un bien de su patrimonio” (Fundación Mapfre, s/f, párr.2).
- “**Seguros de responsabilidad** cuyo fin es garantizar al asegurado frente a la responsabilidad civil en que pueda incurrir ante terceros por actos de los que sea responsable y proteger, así, su patrimonio” (Fundación Mapfre, s/f, párr.3).

### 3.1 Riesgos asegurables

Dentro de este tipo de seguros existen distintos riesgos comúnmente asegurados, entre ellos el de *incendio* por un lado; el que se encuentra definido por la propia Ley de Seguros en su artículo 85 como: “el daño causado a los bienes por acción directa o indirecta del fuego”. La norma prescribe que la indemnización también incluye los bienes asegurados que se extravíen durante el incendio e incluso los daños causados por explosión o rayo quedan equiparados a los del incendio.

Afirma Frega (2017) al respecto que el incendio tiene vital importancia dentro de los seguros porque sus normas sirven de aplicación supletoria a todos los seguros patrimoniales en cuanto sean compatibles.

Por otra parte, existe el riesgo de *robo*, el que aunque no es definido por la normativa específica representa ésta una de las coberturas más comunes que se comercializan en las pólizas de seguros patrimoniales. En este sentido, la doctrina y la jurisprudencia han adoptado el criterio tomado por la normativa penal (Frega, 2017).

En este sentido el Código Penal argentino define al robo como “el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble total o parcialmente ajena con fuerza en las cosas o violencia física en las personas”<sup>1</sup>.

Asimismo se protege al asegurado en contra *el hurto*, el que al igual que el robo consiste en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble, pero en realidad sin ejercer fuerza en las cosas o violencia en las personas (Frega, 2017).

---

1 Art.164. Título VI Delitos contra la propiedad. Código Penal de la Nación: “Será reprimido con prisión de un mes a seis años, el que se apoderare ilegítimamente de una cosa mueble, total o parcialmente ajena, con fuerza en las cosas o con violencia física en las personas, sea que la violencia tenga lugar antes del robo para facilitararlo, en el acto de cometerlo o después de cometido para procurar su impunidad”.

Estadísticamente el hurto es más probable que el robo, por lo que la mayoría de las pólizas lo excluyen. “Ello debido a que aumenta el *moral hazard*, traducido como riesgo moral, que básicamente es el fraude producido por la facilidad de hacer como si hubiera habido hurto” (Méndez, 2018, p.37).

Por otra parte, existen los *seguros combinados, familiar y comercio*, en los que se cubren varios riesgos en una misma póliza. Por ejemplo en un seguro de hogar o combinado familiar se puede incluir, robo del mobiliario general, incendio del inmueble, rotura de cristales, responsabilidad civil por el inmueble. O en el seguro de comercio se contemplan además de las coberturas anteriores, el robo de mercadería y valores (Méndez, 2018).

Luego puede mencionarse el seguro de transporte, respaldado por la Ley de Seguros y que específicamente comprende cualquier riesgo en el que estén expuestos los vehículos de transporte, las mercaderías o la responsabilidad del transportador; tal como lo prescribe el artículo 121 de la norma mencionada. Asimismo afirma la doctrina que en este tipo de seguros se incluyen “riesgos semejantes a los del seguro automotor, pero con la inclusión de la carga o los terceros transportados” (Frega, 2017, p.33).

Por otro lado, debe destacarse que dentro de los seguros patrimoniales también se incluye un segundo grupo (que no es el seguro de cosas); es decir el seguro de responsabilidad, tal como fue mencionado anteriormente.

En particular el seguro de responsabilidad civil es uno de los más utilizados, debido a su obligatoriedad en algunos ramos como, por ejemplo, el de automotores o el de transporte público de pasajeros.

Específicamente éste se encuentra regulado a partir del artículo 109 de la Ley de Seguros y es un seguro contra daños ocasionados a terceros; lo que comprende la protección en juicio del asegurado.

En cuanto a su alcance, la legislación en el artículo 109 determina lo siguiente:

El asegurador se obliga a mantener indemne al asegurado por cuanto deba a un tercero en razón de la responsabilidad prevista en el contrato, a consecuencia del hecho previsto en el contrato, a consecuencia de un hecho acaecido en el plazo convenido.

### 3.2 Indemnización en los seguros patrimoniales

Al contratar un seguro las personas deben pagar una prima (suma de dinero), la que genera como consecuencia que en caso de producirse un siniestro – es decir el hecho contra el cual se busca protección al contratarse el seguro– se cobre la indemnización pertinente (Fundación Mapfre, s/f). Por ende, el seguro es considerado una actividad indemnizatoria.

Ahora bien, el propósito principal de esta indemnización es intentar que el asegurado vuelva a su situación inicial, es decir; de alguna manera recomponer el daño causado. En este sentido se afirma:

(...) con el pago de una prima de seguro se compra una promesa, una futura prestación, no es algo material. Solo se materializa cuando ocurre el siniestro pero la garantía de indemnización siempre ha existido, ha estado ahí desde el primer día de entrada en vigor del seguro (Fundación Mapfre, s/f, p.1).

Puntualmente la Ley de Seguros establece como obligación para el asegurador resarcir el daño patrimonial causado por el siniestro y de esta forma volver las cosas a su estado anterior. En este sentido se determina: “El asegurador se obliga a resarcir, conforme al contrato, el daño patrimonial causado por el siniestro sin incluir el lucro cesante, salvo cuando haya sido expresamente convenido”.<sup>2</sup>

En cuanto al alcance de la indemnización, el artículo citado precedentemente establece que el asegurador solo se obliga a responder por el capital asegurado, y no por el lucro cesante; salvo pacto o disposición legal en contrario.

#### 3.2.1 Infra seguro y sobre seguro

Dentro de lo que se refiere a la indemnización se torna pertinente describir estos conceptos de infra y sobre seguros, definidos por la propia norma específica en la materia.

Por un lado el infra seguro consiste en fijar un valor asegurado inferior al real y paralelamente abonar una prima inferior al real. En este tipo de situaciones el

---

2 Artículo 61 Ley de Seguros N°17. 418.

asegurador sólo responderá por la suma asegurada. La ley 17.418 establece al respecto en su artículo 65 que “si el valor asegurado es inferior al valor asegurable, el asegurador sólo indemnizará el daño en la proporción que resulte de ambos valores, salvo pacto en contrario”.

Por otra parte, el sobre seguro consiste en asegurar un bien por un valor superior al real, por lo que el asegurador se encontrará obligado solo a indemnizar el daño concreto sufrido, es decir el valor real del bien. Tal como la propia norma lo prescribe en su artículo 65: “si al tiempo del siniestro el valor asegurado excede del valor asegurable, el asegurador sólo está obligado a resarcir el perjuicio efectivamente sufrido”.

### **3.3 El seguro de automotor obligatorio**

El seguro de automotor obligatorio surge por disposición del artículo 68 de la Ley Nacional de Tránsito, N° 24.449. La importancia de este artículo radica en que, a través de esta disposición, el legislador quiere garantizar el resarcimiento de los daños ocasionados a las víctimas de accidentes de tránsito.

Este tipo de seguros, sin dudas, representa el seguro más contratado en el país y por ende de gran relevancia para la problemática planteada en este trabajo de investigación.

Tal es su importancia que incluso la misma norma prescribe su obligatoriedad. Así se ha dispuesto mediante el artículo 68 de la ley menciona, el que expresamente ordena:

Todo automotor, acoplado o semiacoplado debe estar cubierto por seguro, de acuerdo a las condiciones que fije la autoridad en materia aseguradora, que cubra eventuales daños causados a terceros, transportados o no. Igualmente resultará obligatorio el seguro para las motocicletas en las mismas condiciones que rige para los automotores (...).

Asimismo la norma prescribe que este seguro deberá ser anual y que puede ser contratado ante cualquier entidad aseguradora autorizada, la que deberá otorgar a la persona asegurada el comprobante del seguro. Se exige además que el vehículo haya cumplido con la revisión técnica obligatoria o que el vehículo esté en condiciones

reglamentarias de seguridad; así como también se contempla que en caso de ocurrir un siniestro, éste deberá ser denunciado y que deberá constar acta al respecto.

En este orden de ideas la doctrina coincide entonces en reafirmar que es la propia Ley Nacional de Tránsito la que impone la necesidad de contratar un seguro obligatorio de responsabilidad civil frente a terceros por los daños que pudieran producir el dueño o guardián del automóvil (Bielsa Ros, 2019). Asimismo, será la Superintendencia de Seguros de la Nación, como autoridad de control en materia de seguros, quien establezca las condiciones que deben regir la contratación de este tipo de seguros.

Dentro de este tipo de contratos, el autor citado menciona que el seguro de responsabilidad civil en estos casos genera la obligación de mantener indemne al asegurado durante todo hecho (siniestro) ocurrido en el plazo convenido, "... aunque el reclamo del tercero se formalice con posterioridad a la finalización de la vigencia de la póliza o el período de extensión previsto" (Bielsa Ros, 2019, p.4). En este orden de ideas se expresa:

La obligación de mantener indemne al asegurado frente al reclamo del tercero no es ilimitada sino que, por el contrario, reconoce los límites que resulten de los términos, condiciones, exclusiones y de la suma asegurada que las partes hayan acordado en el respectivo contrato de seguro, todo ello dentro del principio de la autonomía de la voluntad, si bien con las importantes limitaciones que imponen la Constitución Nacional, el art. 158 de la ley 17.418 y el resto del ordenamiento jurídico (Bielsa Ros, 2019, p.4).

Por ende, como en todo contrato las partes generan sus propias obligaciones al decidir contratar, aquí los límites de la obligación de mantener indemne al asegurado surgen de las cláusulas pactadas por asegurador y asegurado; incluso aun cuando al tratarse de un contrato de adhesión puede ser que el asegurado no las haya decidido ni podido modificar.

La obligatoriedad de este tipo de seguros surge por tratarse de actividades potencialmente dañosas o que pueden afectar a un gran número de personas en situación de vulnerabilidad. Es por ello que el Estado existe la contratación de estos para intentar mantener equilibrio financiero y económico; sumado a la solvencia e integridad de las

personas, y en pos de asegurar el resguardo de los damnificados. De esta manera concluye el autor afirmando que el seguro obligatorio procura aliviar el patrimonio del asegurado y de su grupo familiar (Bielsa Ros, 2019).

### **Conclusiones parciales**

El seguro en Argentina constituye una actividad comercial regulada por la Ley de Seguros N° 17.418; la Ley de entidades aseguradoras y su control N° 20.091 y el Registro de productores asesores de seguros, Ley N° 22.400.

En este capítulo se ha estudiado el contrato de seguros, destacando su concepto, sus partes y sobre todo las obligaciones principales; entre las que se destacan por parte del asegurador, la indemnización; y por parte del asegurado, el pago de la prima.

De esta manera, en materia de seguros la mencionada Ley 17.418 delimita no solo los derechos, cargas y obligaciones entre el asegurado víctima de un siniestro y la compañía de seguros; sino también fija un plazo anual de prescripción para las acciones fundadas dentro del marco del contrato de seguro.

Sumado a lo dicho resulta importante resaltar que la norma aquí analizada ha sido adaptada a los principios técnicos de la actividad aseguradora para evitar poner en peligro la solvencia económica de las empresas aseguradoras lo que significaría un perjuicio económico para los propios asegurados.

En este país existen diversos tipos de seguros, dentro de los que se destaca principalmente a los seguros patrimoniales, que son aquellos que protegen el patrimonio de las personas y otorgan una indemnización.

Asimismo tal como se ha observado, existen dos tipos de seguros obligatorios: el seguro de responsabilidad civil de automotores y el seguro contra incendio en el régimen de propiedad horizontal; siendo el primero de ellos de especial importancia porque es el tipo de contratos de seguros más utilizado en este país. Protege ante todo una actividad que es considerada potencialmente dañosa.

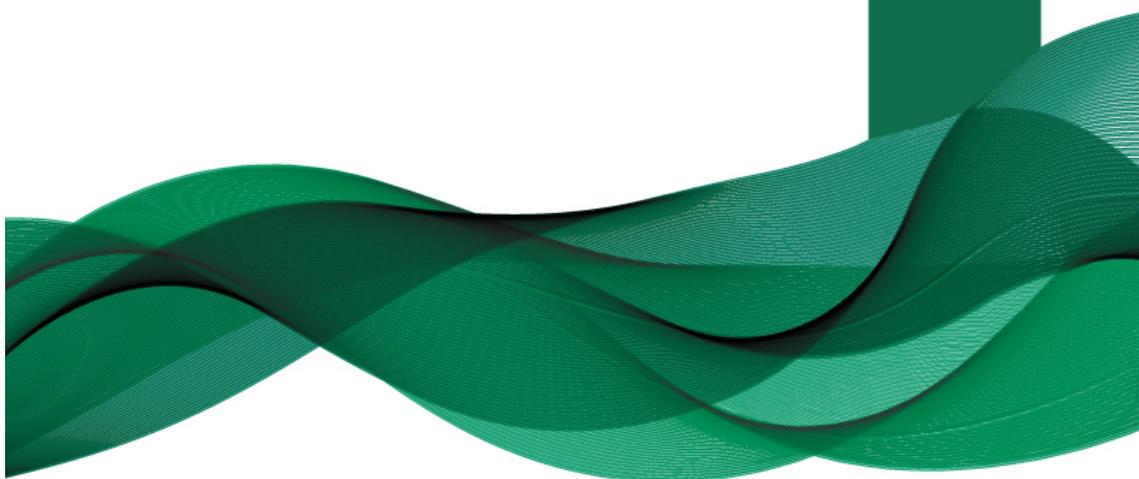
Finalmente, hasta lo aquí descrito se torna posible afirmar que el seguro tiene una función económica y social, ya que se utiliza como mecanismo para proteger el patrimonio y afrontar el resarcimiento económico ante la eventualidad del hecho que da

nacimiento a la obligación de pagar los daños propios o producidos a terceros; a lo que se suma que se constituye como una actividad comercial masiva.

Debe recordarse por último que a través de la autoridad de control de la actividad aseguradora, es decir de la Superintendencia de Seguros de la Nación, se procura ante todo proteger los derechos de los asegurados mediante la supervisión y regulación del mercado asegurador.

**Capítulo**  
Aplicación de la ley de defensa del consumidor  
al contrato de seguros

3



## **Introducción**

En este tercer y último capítulo se hará especial hincapié en el contrato de seguro pero como parte del derecho del consumidor. Es decir, se procurará definir los conceptos que permitan relacionar el contrato de seguro con el contrato de consumo, para analizar si realmente puede contemplarse a la relación jurídica generada entre asegurado y asegurador, dentro de las normas del derecho del consumidor.

Puntualmente se comenzará con definir el contrato de consumo y analizar si el seguro puede ser considerado como tal. Luego se brindará la definición de los que se consideran contratos de adhesión, para lo que se describirá lo relacionado con las cláusulas abusivas y se intentará definir si el contrato de seguro puede ser considerado un contrato de adhesión.

Con posterioridad se analizará en profundidad la Ley de Seguros, con sus últimas modificaciones y el especial rol de la Superintendencia de Seguros. Es decir, se especificarán sus atribuciones y sobre todo se describirá el funcionamiento del Departamento de orientación y asistencia al asegurado.

Por último se brindarán las distintas posturas en torno a considerar si el contrato de seguros puede regularse – o no- por las normas de derecho del consumidor. Ello así para corroborar o descartar la hipótesis principal de esta investigación.

### **1. Contrato de consumo**

Cuando se hace referencia a los contratos de consumo, la doctrina ha resaltado que éstos son producto de la necesidad de regular de alguna manera la contratación de consumidores con proveedores, por reconocerle a los primeros, una especial situación de debilidad estructural en el mercado. Por ende, se procura “construir un sistema de soluciones que lo eleve a una posición de igualdad real y de seguridad jurídica” (Rabino, 2018, p.1).

De esta manera, afirma la autora citada que la protección que se impone en el derecho ha generado que especialmente el Código Civil y Comercial de la Nación hay venido a colmar la laguna y a contemplar en particular a los contratos de consumo.

Puntualmente el artículo 1093 del citado cuerpo normativo ha contemplado al contrato de consumo como:

El celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

Asimismo se agrega que la doctrina considera que las relaciones jurídicas de los consumidores con los proveedores se encuentran afectadas por el interés público y limitadas por el orden público protectorio.

En realidad, si se analiza la propia definición, podría afirmarse que cantidad de actividades cotidianas quedan incluidas en una relación de consumo, incluso aun sin existir por escrito contrato entre sus partes.

### **1.1 El seguro como contrato de consumo**

En esta oportunidad simplemente se pretende analizar si es posible considerar al seguro como un contrato de consumo, ya que las posturas que así lo definen serán analizadas en profundidad en un apartado próximo.

En este sentido, la doctrina ha entendido que la ley 24.240 de Defensa del Consumidor es una ley de protección de la sociedad de consumo, considerando a esta última como:

(...) un inmenso conglomerado humano que describe una organización, de tipo capitalista, cuya característica central es el consumo masivo de los bienes y servicios (demanda) que masivamente se producen (oferta) para ser comercializados libremente; es decir: con la menor intervención oficial (mercado) (Shina, 2018, p.1).

Por lo tanto, asumiendo que la sociedad actual es una sociedad de consumo, entonces es viable afirmar que cualquier persona se encuentra inmersa en una relación de consumo ante el simple hecho de adquirir algún bien o servicio por parte de otra persona que lo comercializa como forma de vida.

De hecho, la doctrina reafirma que en realidad lo contemplado por el artículo 1096 del Código Civil y Comercial respecto del contrato de consumo es aplicable a todo

el que se encuentre expuesto a alguna práctica comercial, determinable o no, ya sean éstos consumidores o sujetos equiparados a ellos (Shina, 2018).

En este orden de ideas entonces es viable considerar a quienes contratan un seguro, que de hecho han adquirido un servicio, como consumidores. Ello así justamente porque se hallan inmersos en una práctica comercial en donde el proveedor (la empresa aseguradora) les ofrece un servicio (el seguro); en el marco de una relación jurídica (el contrato de seguro).

No obstante poder afirmar lo anterior, este punto merece un especial análisis doctrinario y jurisprudencial que se brindará en los últimos apartados de este capítulo.

## **2. Los contratos de adhesión**

Este tipo de contratos se encuentra definido por el propio Código Civil y Comercial en su artículo 984, como “...aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción”.

Agrega la doctrina que en este tipo de contratos su configuración interna (reglas de autonomía) es dispuesta de manera anticipada por una sola de las partes, ya sea el predisponente, profesional, proveedor, empresario, etcétera. Por lo tanto, si la otra parte decidiera contratar debe hacerlo tal cual se encuentra estipulado. Es por ello que se ha llegado a afirmar que los contratos de adhesión constituyen una restricción al principio de libertad contractual, en claro perjuicio de aquel que contrata con la empresa que ha creado el texto contractual (Herrera, *et. al.*, 2015).

Agrega la doctrina al respecto: “...la contratación predispuesta porta los siguientes caracteres: unilateralidad, rigidez, poder de negociación a favor del predisponente y el riesgo de aprovecharse de tal circunstancia para consolidarlo a través de cláusulas inequitativas contrarias al adherente” (Herrera, *et. al.*, 2015, p.372).

Puntualmente el Código Civil y Comercial ordena como requisitos para las cláusulas generales predispuestas todos aquellos enunciados en el artículo 985, tales como su redacción clara, completa y fácilmente legible; así como también el no tener como convenidas aquellas cláusulas que reenvían a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte. Se suma en este punto que estas disposiciones sobre todo son aplicables a las contrataciones telefónicas, electrónicas o similares.

Asimismo, la ley específica en la materia – es decir la Ley de Defensa del Consumidor - ha previsto entre sus disposiciones al contrato de adhesión, sin definirlo sino más bien especificando sus características. Explica en su artículo 38 que este tipo contractual también es denominado “contratos en formularios”. Al respecto se explica que la autoridad de aplicación controlará que los contratos de adhesión o similares, no posean cláusulas abusivas, tales como las previstas en el artículo 37. A esto se suma que:

La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

La norma en defensa del consumidor asimismo establece que quienes presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios utilizando este tipo de contratos, los de adhesión, deben publicar un ejemplar del modelo de contrato para que quienes lo celebren puedan conocer sus cláusulas.

Se considera al respecto que esta obligación prescripta por el artículo 38 obedece al principio de información clara y veraz que debe proveerse al consumidor. En buena hora se obliga al proveedor a cumplir con este deber, aunque en la realidad y en la mayoría de los casos, el consumidor o usuario no controla las disposiciones que luego serán sus propias obligaciones y derechos en caso de celebrar realmente el contrato al que se refiere; lo que sin dudas, acaba perjudicándolo.

## **2.1. Cláusulas abusivas en el Código Civil y Comercial**

La definición de cláusula abusiva en el nuevo código se encuentra receptada en el artículo 1119 de dicho instrumento: “(...) es abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor”.

En particular, la doctrina entiende que en los contratos de consumo el desequilibrio que de alguna manera puede ser deliberado en los contratos paritarios, es

abusivo; incluso cuando surja de cláusulas individualmente negociadas. Al respecto se expresa que: “Las cláusulas abusivas presuponen la mala fe del contratante que las predispone; pues por su objeto o por su efecto, engendran una grave ruptura del equilibrio contractual, lo que permite considerar la existencia de una finalidad abusiva, inequitativa, antijurídica” (Herrera, et. al., 2015, p.526).

De esta manera es posible afirmar que el código afirma la aplicación de las leyes especiales y lo dispuesto para los contratos celebrados por adhesión, a los contratos de consumo, haya o no cláusulas unilateralmente predisuestas. En este sentido, el artículo 1117 de este cuerpo normativo contempla: “Se aplican en este capítulo lo dispuesto por las leyes especiales y los artículos 985, 986, 987 y 988, existan o no cláusulas generales predisuestas por una de las partes”.

## **2.2 El seguro como contrato de adhesión**

En este punto interesa considerar la relevancia de definir este tipo de contratos, ya que en la práctica, los contratos de adhesión son el medio más utilizado en la masividad de contrataciones de seguros que se realizan cotidianamente.

En particular la propia Ley de Defensa del Consumidor explica qué sucede cuando en este tipo de contratos existen términos abusivos o cláusulas ineficaces. Precisamente en el artículo 37 de la citada norma se prevé que se tendrán por no convenidas, sin perjuicio de la validez del contrato, los siguientes supuestos:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

A ello se suma que si el oferente viola el deber de buena fe, previo a concluir el contrato o durante su celebración; o transgreda el deber de información, entre otros, el consumidor podrá demandar la nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas.

Por ende, debe chequearse en todo contrato de seguro, que en general se realizan mediante contratos de adhesión, que sus cláusulas no resulten abusivas. Caso contrario, es viable solicitar que se interpreten de la manera más favorable al asegurado, o que dicha disposición se tenga por no convenida.

En este orden de ideas, la doctrina agrega que en realidad una de las notas típicas del contrato de seguro es, precisamente, la de ser un contrato de adhesión. Como consecuencia, a las condiciones generales las impone la empresa aseguradora, definiendo en cada contrato las cláusulas que será típicas y permitiendo que la otra parte, el asegurado, sólo tenga la alternativa de aceptar o rechazar el contrato en cuestión. Cuando esta parte – el consumidor asegurado – presta adhesión expresa, todas las condiciones allí fijadas quedan incorporadas al contrato; es decir, al finar, las acaba aceptando (Guisasola Paredes, s/f).

### **3. La Ley de Contratos de Seguros**

La ley 17.418 denominada Ley de Seguros rige en Argentina desde agosto de 1967, lo que demuestra su larga trayectoria.

En el primer artículo define al contrato de seguros, estipulando que habrá contrato de seguro “cuando el asegurador se obliga, mediante una prima o cotización, a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto”. A ello se suma lo contemplado en el artículo segundo, respecto al objeto de este tipo de contratos, el que puede ser toda clase de riesgos, siempre que exista interés asegurable; salvo que la ley lo prohíba.

Asimismo se contempla la inexistencia de riesgo, lo que implica afirmar que el contrato de seguro es nulo si al momento de su celebración el siniestro se hubiera y producido o desaparecido la posibilidad de que ocurra, tal como lo prevé el artículo 3 de la ley. A ello se agrega que “Si se acuerda que comprende un período anterior a su celebración, el contrato es nulo sólo si al tiempo de su conclusión el asegurador conocía la imposibilidad de que ocurriese el siniestro o el tomador conocía que se había producido”.

Luego, la ley 17418 bajo análisis describe en su artículo 4 a la naturaleza de este tipo de contratos, la que es consensual, ya que las obligaciones y derechos de sus partes comienzan desde que se ha producido la convención, incluso antes de emitirse la póliza. Se considera a ésta, como la prueba fehaciente de la existencia del contrato. El artículo 11 especifica que el contrato de seguro sólo puede probarse por escrito; sin embargo, todos los medios de prueba pueden admitirse.

En particular, se define a la póliza como aquel instrumento que se entrega al tomador, el que debe estar debidamente firmado y redactado de manera clara y legible. Se debe consignar en este documento, los datos de las partes, el interés de la persona asegurada, los riesgos asumidos, el momento a partir del cual éstos se asumen, la prima, la suma asegurada y las condiciones generales del contrato; todo ello tal como lo prevé el artículo 11 de la ley 17418.

Respecto de las denuncias del siniestro, deben expedirse dentro del término fijado por la norma, ya que fuera de dicho plazo, las partes incurren en mora por su mero vencimiento. Puntualmente la ley prevé que el tomador del seguro deberá comunicar al asegurador el suceso (el siniestro) dentro de los tres días de conocerlo y no podrá alegar el retardo o la omisión si en dicho plazo interviene en operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro, lo que se encuentra estipulado en el artículo 46 de la norma bajo análisis.

Finalmente, se destaca que también se ha previsto en la ley los derechos del asegurado y del asegurador, así como también lo referido al pago de la prima, la caducidad, el agravamiento del riesgo, entre otras cuestiones que para profundizarlas, se debería remitir a la propia norma.

A lo dicho se agrega, respecto de la ley 17418 que con posterioridad, el 11 de enero de 1973 se ha promulgado la Ley de entidades de seguros y su control, la que – de acuerdo a las especificaciones que figuran en la misma norma – tiene como antecedente principal el Decreto 5.495/59 redactado entre 1959 y 1961 por la comisión asesora, consultiva y revisora de la Ley general de seguros junto con el Dr. Isaac Halperin. Este proyecto en realidad ha complementado a la Ley de Seguros.

Su propósito principal, explican los legisladores, ha sido formar con ella un todo orgánico y una concepción unitaria del seguro; lo que influye de manera necesaria

en las relaciones privadas de los contratantes, en el funcionamiento de las entidades y en su control.

### **3.1 La Superintendencia de seguros de la Nación**

La Superintendencia de Seguros de la Nación es un organismo dependiente del ministerio de Hacienda de la Nación. En particular, se encuentra definida como autoridad de control, a partir del artículo 64 de ley 20.091.

Precisamente se le ha otorgado a esta entidad la facultad de regular la actividad del mercado asegurador en Argentina, así como también controlar la actividad de todos aquellos sujetos y entidades que intermedian en el mercado como productores de seguros, *brokers*, empresas aseguradoras y reaseguradoras.

En este sentido, la función de este organismo es la de proteger los derechos de los asegurados, a través de la supervisión y regulación del mercado asegurador; en busca de lograr un desarrollo sólido con esquemas de controles transparentes y eficaces (Gobierno de la República Argentina. Ministerio de Hacienda, s/f).

Se afirma al respecto que a través de la Superintendencia de Seguros, los asegurados pueden realizar denuncias o hacer consultas, como por ejemplo si una compañía de seguros, un productor o agente institorio les está cobrando una póliza que no solicitaron o les rechaza un siniestro injustificadamente, entre otras cosas.

Sumado a lo dicho, se conoce que la Superintendencia es ejercida por un funcionario designado por el Poder Ejecutivo Nacional con el título de Superintendente de Seguros. Es una entidad autárquica y con autonomía funcional y financiera dentro de la órbita del ministerio de Hacienda y Finanzas, tal como lo prevé el propio Decreto 1084/2004 que expresamente aprueba la estructura orgánica funcional de dicho organismo.

#### **3.1.1 Atribuciones de la Superintendencia de Seguros**

En cuanto a las atribuciones de esta entidad, el artículo 67 de la ley 20.091 denominada Ley de Entidades de Seguros y su Control, las contempla de manera expresa. Dentro de ellas, se determina el ejercicio de las funciones que la norma le asigna a la autoridad de control; el dictado de las resoluciones de carácter general en los

casos previstos por la norma y siempre que sean necesarias para su aplicación; el poder objetar la constitución, los estatutos y sus reformas, como así también los reglamentos internos; el impugnar las contribuciones que no sean proporcionadas a la capacidad económico-financiera de la entidad o al giro de sus negocios; el adoptar las resoluciones necesarias para hacer efectiva la fiscalización respecto de cada asegurador, tomar las medidas y aplicar las sanciones previstas en esta ley; entre otras tantas que se encuentran descriptas en el citado artículo 67.

Asimismo se prevé que la Superintendencia tiene a su cargo un Registro de Entidades de Seguros, en el que se anotarán las autorizaciones para operar que confiera y en el que se llevarán también las revocaciones; así como también un registro de antecedentes personales de los promotores, fundadores, directores, consejeros, síndicos o integrantes del consejo de vigilancia en su caso, liquidadores, gerentes, administradores y representantes de las entidades aseguradoras sometidas al régimen de la presente ley; un Registro de profesionales desautorizados para actuar en tal carácter ante la Superintendencia; y un Registro de sanciones en el que se registrarán aquellas que se apliquen. Todo ello, tal como la propia ley 20.091 lo prevé.

Sumado a lo dicho, la norma estipula en este mismo artículo 67 que la Superintendencia puede iniciar acciones judiciales y actuar en cualquier clase de juicios como actor o demandado, en juicio criminal como querellante, y designar apoderados a estos efectos.

### **3.1.2 Departamento de orientación y asistencia al asegurado (D.O.A.A)**

El 03 de junio de 2011, la Superintendencia de seguros emitió la Resolución 37.588 por la que se creó el “Departamento de orientación y asistencia al asegurado” (DOAA) con el fin de custodiar y velar por el cumplimiento de los derechos de los asegurados.

En particular, en el artículo 2 de dicha resolución se establece como finalidad de este Departamento, la siguiente:

ARTÍCULO 2º — FINALIDAD Y OBJETO. El Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado tendrá como finalidad ser un ámbito específico, dentro de SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION y sin perjuicio de competencias de las distintas áreas de la

misma, especializado en la tutela, promoción y defensa de los derechos de los asegurados, debiendo cumplir para ello todas las misiones y funciones previstas en la presente Resolución y demás normas reglamentarias que en su consecuencia se dicten.

Entre las principales misiones o funciones del DOAA se pueden mencionar la de recibir y responder consultas y denuncias, brindar asesoramiento, requerir informes y dictámenes a entidades públicas y privadas en relación a la protección de los consumidores asegurados, celebrar y arbitrar audiencias conciliatorias entre las partes. Ello así, por encontrarse estipulado en el artículo 7 de esta Resolución 37.588.

Asimismo, a través de esta resolución, en el artículo 5 se ordena a cada una de las empresas aseguradoras internamente la creación del “Servicio de Atención al Asegurado” de forma complementaria al “Departamento de orientación y asistencia al asegurado” con la finalidad de optimizar la prestación de los servicios de cobertura y la calidad de atención a los asegurados.

Este Servicio de Atención al Asegurado – tal como lo contempla la norma - depende de la dirección o la gerencia general de cada entidad aseguradora y debe ser independiente de los demás departamentos o gerencias de la empresa. Se encuentra integrado como mínimo por un responsable titular y dos asistentes, quienes deberán contar con un poder suficiente que los faculte para atender los reclamos de los asegurados y resolver las cuestiones planteadas.

Ahora bien, respecto de cómo funcionan los reclamos ante este organismo, en la propia resolución se estipula lo siguiente.

Para ingresar un reclamo o denuncia ante el D.O.A.A previamente debe haberse realizado ante “El servicio de atención al asegurado” de la aseguradora en cuestión y no haber tenido respuesta favorable o no haber recibido respuesta en tiempo y forma.

Podrán ingresarse en la mesa de entradas del Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de forma personal por el asegurado, tomador, beneficiario y/o derecho habiente. También pueden ingresarse vía carta postal o fax, vía telefónica o correo electrónico.

Como se indica en el anexo I, inciso IV de la resolución 37.588 de la Superintendencia de Seguros, la denuncia deberá contener todos los requisitos allí previstos.

Sumado a lo dicho, en el Anexo I inciso V de tratamiento y consulta de las denuncias de la resolución 37.588 se indica que, una vez realizada la presentación en el plazo de 10 días hábiles se remitirá una copia de la denuncia a la entidad aseguradora contra la que se dirige para que en el plazo de 10 días hábiles presente una respuesta con todas aquellas consideraciones, alegaciones y documentación pertinente para la cuestión planteada.

Dentro de los 10 días hábiles de realizada la presentación también se le notificará al denunciante que su trámite no suspende ni interrumpe los plazos para el ejercicio de acciones o derechos y que no reviste el carácter de parte, por lo que no podrá entablar recurso alguno contra la resolución del organismo.

Una vez que la entidad aseguradora se expida, el organismo podrá fijar una instancia conciliatoria a los fines de resolver la cuestión.

#### **4. Postura que considera que debe aplicarse la Ley de defensa del consumidor al contrato de Seguro**

La doctrina que defiende la aplicación del derecho del consumidor al contrato de seguro afirma que lo principal que debe considerarse es la naturaleza de este tipo de contratos. No se duda al respecto que el contrato de seguro es un contrato de consumo y que el asegurado es consumidor. De hecho, así lo ha sostenido la doctrina al afirmar que “El asegurado es consumidor cuando contrata un seguro a título oneroso para destinarlo a su consumo final o al de su grupo familiar ósea, para satisfacer sus necesidades de cobertura de riesgos” (Stiglitz, 2016, p.232).

En este mismo sentido el Dr. Waldo Sobrino (2016) sostiene:

Los contratos de seguros se van a regir por las pautas del nuevo código civil y comercial, en los contratos de adhesión en general y en los contratos de consumo en particular.

Ello es así, dado que, en casi la totalidad de los casos, los asegurados (V.gr. *personas físicas y empresas aseguradas*) son consumidores de

seguros de acuerdo a las pautas del art. 1092, ya que son destinatarios finales que no lucran con la contratación de seguros (p.3).

En este punto se coincide plenamente con lo manifestado por el autor, ya que no se duda que los asegurados, al adquirir un servicio (el seguro) están siendo destinatarios finales. Ello así sumado a que éstos se ajustan a las cláusulas predispuestas del contrato de seguro, caracterizado por ser un contrato de adhesión de manera evidente. Parece lógico entonces, asumir su calidad de consumidores al contratar un seguro.

Siguiendo esta postura respecto a la aplicación del derecho del consumidor al contrato de seguro, el autor mencionado sostiene que: “El nuevo código civil y comercial no es neutro al respecto para el derecho de seguros. Si no que por el contrario ha producido grandes cambios y profundas modificaciones desde los cimientos mismos de toda la normativa de seguros” (Sobrino, 2016, p.3).

En concordancia a los cambios introducidos por el nuevo Código Civil y Comercial al derecho de seguros, esta doctrina se apoya en los fundamentos del nuevo cuerpo normativo, entre los que se afirma que:

“(…) En el Código civil, una serie de principios generales de protección al consumidor que actúan como una protección mínima (…)”; “(…) No hay obstáculos para que una ley especial establezca condiciones superiores (…)”; “(…) Ninguna ley especial en aspectos similares puede derogar esos mínimos sin afectar al sistema (…)”; “Los principios (…) mínimos actúan como un núcleo duro de tutela (…)”; “(…) El intérprete de una ley especial recurrirá al Código para determinar los pisos mínimos de tutela conforme con el principio de interpretación más favorable al consumidor (…)”; “(…) Se produce una integración del sistema legal en una escala de graduación compuesta por: a) Los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución nacional; b) Los principios y reglas generales de protección mínima y el lenguaje común del Código; y c) La reglamentación detallada existente en la legislación especial (…)” (Sobrino, 2016, p.3 y 4).

Ahora bien, la protección mínima a la que se hace referencia en los fundamentos, es el piso mínimo protectorio de los consumidores, conformado por un

bloque legal básico y mínimo normativo consumista protectorio inviolable compuesto tanto por la Constitución Nacional en su artículo 42, como por los Tratados Internacionales incorporados a la Carta Magna, la Ley de Defensa del Consumidor y también el nuevo Código Civil y Comercial y demás normativas como (La ley de Tránsito, la Ley de Seguros, etc.) (Sobrino, 2016).

En este sentido, debe considerarse que la Ley de Defensa del Consumidor posee una finalidad que excede el proteccionismo individual y regula las relaciones de la oferta y de la demanda de bienes y servicios, así como también su distribución en el mercado en los términos más libres y equitativos posibles. Se agrega al respecto que “Las leyes que regulan las relaciones de consumo son indispensables en todos los ordenamientos jurídicos porque los Estados organizados necesitan que exista un equilibrio sustentable entre quienes producen y quienes consumen los bienes y servicios que circulan en el mercado” (Shina, 2018, p.1).

Por lo tanto, partiendo de lo afirmado, es posible remarcar que el contrato de seguro debe quedar comprendido dentro del campo de protección de la Ley del Consumidor, ello así porque esta última – tal como la doctrina expresa - regula las relaciones de la oferta y demanda de bienes y servicios en el mercado en busca de lograr un equilibrio entre estos dos factores. En otras palabras, en los contratos de seguros se puede distinguir un profesional (la compañía aseguradora) que frece el servicio del seguro al consumidor (el asegurado), por lo que su marcado carácter consumeril surge evidente.

En este sentido, la mayor parte de la doctrina y de la jurisprudencia destaca el profesionalismo de las compañías de seguro, la desigualdad de las partes, las cláusulas predispuestas, el contrato de adhesión, la función social, y el criterio de interpretación en favor del asegurado, como marcadas características del contrato de seguro que permiten la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor (Correa, 2019).

Asimismo, otra doctrina a favor de esta postura ha manifestado que respecto del conocido principio legal que contempla que el derecho se presume conocido, se ha afirmado que puntualmente en esta área del derecho "El derecho no se presume conocido por los consumidores". Ello ha quedado evidenciado por la aplicación la Constitución Nacional (artículo 42), así como también la Ley de Defensa del Consumidor (artículo 4), y el Código Civil y Comercial (artículo 1100). En este sentido

se ha manifestado entonces que las compañías de seguros deben cumplir con la obligación de informar contemplada justamente como principio esencial en la Ley de Seguros (Sobrino, 2017).

Al afirmarse que tanto los proveedores como las compañías de seguros deben cumplir con este deber, surge evidente entonces otra característica que asimila a las partes del contrato de seguro con las partes de un contrato de consumo. Es ésta otra señal a favor de aquella postura que sostiene que el contrato de seguro debe regirse por la Ley de Defensa del Consumidor.

En este orden de ideas, el mencionado autor en otras de sus obras agrega que del artículo 1094 del Código Civil y Comercial se deriva respecto a la prelación normativa del contrato de consumo, "...que las normas deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el *principio de protección al consumidor*" (Sobrino, 2016, p.4). Igual criterio debe aplicarse respecto del asegurado, ya que ello constituye un principio en materia de seguros.

Ahora bien, una de las cuestiones que se plantean respecto a los principios de protección al consumidor aplicable al seguro, es que si bien el Código Civil y Comercial contempla muchas cuestiones básicas y fundamentales de los consumidores, existen igualmente otras que se hallan previstas en la Ley de Defensa del Consumidor. Es por ello que cabe preguntarse si entonces en dichos supuestos debe aplicarse solo lo previsto por el Código en materia de seguros o también se aplica la ley específica.

En respuesta a lo planteado, Sobrino (2009) sostiene que "la normativa consumerista se aplica *in totum* a todo el ámbito de los seguros (incluso modificando la ley de seguros)" (Sobrino, 2009, p.364).

Por lo tanto, de acuerdo a esta postura, si la Ley de Defensa del Consumidor se aplica a la Ley de Seguros "tendremos otras *herramientas legales*" (Sobrino, 2009, p.365) tales como los daños punitivos (art. 52 bis de la ley 24.240); el régimen del proceso abreviado (art. 53 de la ley 24.240); la gratuidad del proceso (art. 53 de la ley 24.240); la responsabilidad objetiva ampliada (art. 40 de la ley 24.240); la responsabilidad solidaria (art. 50 de la ley 24.240) y la responsabilidad de las aseguradoras por los actos de los productores asesores de seguros (Sobrino, 2009).

Sumado a lo dicho, la doctrina mencionada afirma que en respaldo de esta postura se recuerda lo contemplado por el artículo 42 de la Constitución Nacional, así

como también las nuevas disposiciones en materia de contrato de seguros en el Civil y Comercial; a lo que se suma que la ley 24.240 es una ley especial de jerarquía constitucional y de orden público. Asimismo se destaca la obligación del proveedor (Compañía de seguros) de cumplir con la ley 24.240, la preeminencia de la ley de defensa del consumidor (sobre la ley de seguros) y la ya analizada Resolución 35.614 y otras normativas de la Superintendencia de seguros de la nación (Sobrino, 2009). Todas estas normas refuerzan el carácter del contrato de seguro, asociado intrínsecamente con los derechos del consumidor.

Ahora bien, debe destacarse en esta postura el rol de los jueces, el que se torna esencial a los fines de aplicar el derecho del consumo en materia de seguros. De hecho, la jurisprudencia ha ido avanzando en la aplicación de la ley 24.240.

En este sentido la Corte Suprema de Justicia en el fallo “Caja de Seguros S.A c/Caminos del Atlántico S.A.C.V.” ha interpretado lo siguiente:

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 inter normativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución Nacional.<sup>3</sup>

Por otra parte, el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de Buenos Aires sostuvo que la Superintendencia de seguros de la Nación no posee las facultades necesarias para determinar el cumplimiento de la Ley de Defensa y Protección del Consumidor. Como consecuencia, “atento a los argumentos expuestos, y en vista a la relación de consumo existente entre el asegurado – consumidor y su prestador, la ley de defensa del consumidor no se verá desplazada por la ley 20.091”.<sup>4</sup>

Asimismo la Corte Suprema de Tucumán ha calificado al contrato de seguro como un contrato de consumo, con la siguiente aclaración:

En tanto reúna los presupuestos objetivos y subjetivos que definen la figura. Sostiene la aplicación indiscutida del régimen protectorio a los

---

3 C.S.J.N. “Caja de Seguros S.A c/Caminos del Atlántico S.A.C.V.” Fallos: 329:695 (2006). Id SAIJ: SUB0957628

4 T.S.J. (C.A.B.A.). “Zurich International Life Limited Sucursal Argentina c/ GCBA”(2014). Poder judicial de la Ciudad de Buenos Aires.

consumidores, e indica que tratándose de una ley de orden público corresponde a los jueces aplicarla aun cuando las partes no la hayan invocado.<sup>5</sup>

En este sentido el autor Frega (2017) sostiene que no existen motivos para “excluir las normas de protección y defensa de los consumidores a los servicios prestados por las compañías aseguradoras” (p.183). Más aun cuando se ha afirmado que la Superintendencia de Seguros de la Nación es el órgano de contralor de las compañías de seguros, y como tal, vela por los derechos de los consumidores.

A lo dicho agrega el citado autor que cuando el contrato de seguro constituya un contrato de consumo:

La armonización de los regímenes jurídicos que concurren en su juzgamiento no determina que se prescinda automáticamente de institutos propios del contrato de seguro (a título de ejemplo, la reticencia, agravación del riesgo, suspensión de cobertura, citación en garantía del asegurador, exclusiones de cobertura, suma asegurada y franquicia, etc.), si no que deberán ser analizadas las circunstancias especiales de cada caso, en particular y principalmente si existió información suficiente, no hubo publicidad engañosa, abusividad de una cláusula, etc. (Frega, 2017, p.181).

Sumado a lo dicho, con respecto al plazo de prescripción que tantos cuestionamientos ha tenido en la jurisprudencia, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo comercial ha sostenido que a partir de la vigencia de la ley 24.240, éste será en los contratos de seguros, trienal; siempre y cuando se configure una relación de consumo; “... es decir que cada vez que se verifique la presencia de un consumidor final de bienes o servicios por un proveedor.”<sup>6</sup>

Estos argumentos respecto de la prescripción estipulada en el artículo 50 de la ley 24.240, relacionado con el plazo de tres años, han sido reproducidos en otros fallos tales como “Céspedes, Cresencio Héctor c/Nación Seguros de Vida S.A. s/ordinario”, del 25.10.12; “Matousek Marcelo Eduardo c/ Mapfre Argentina de Seguros SA y otro s/

---

5 C.S.T (Tucumán).Sala Civil y Penal. “Amaya María Delicia c/ Galicia Seguros S.A” (2014) AR/JUR/27270/2014

6 CNCom. “Álvarez Carlos Luis c/ Aseguradora Federal Argentina S.A. s/ordinario” (2012). L.L. AR/JUR/41497/2012.

Ordinario", del 6.02.14, y Andrés, Patricia Beatriz c/Caja de Seguros S.A. s/Sumarísimo, del 13.09.16, entre otros).

Para concluir, podría continuarse con cantidad de doctrina y jurisprudencia que sostienen esta postura que se comparte plenamente en esta investigación. No obstante ello, lo antes mencionado basta para brindar un panorama al respecto: El contrato de seguro queda amparado por la Ley de Defensa del Consumidor porque así lo ha sostenido la doctrina mayoritaria y así lo ha contemplado la jurisprudencia del país en sus últimos fallos sobre la materia.

## **5. Postura que considera que no corresponde aplicarse la Ley de Defensa del Consumidor al Contrato de Seguro**

En este apartado se describirá aquella doctrina que niega la aplicación de las normas de derecho del consumidor al contrato de seguro. En general se funda su negativa en que el contrato de seguro no encuadra en el concepto de contrato de consumo o de relación de consumo. En este sentido, Frega (2017) hace referencia a quienes defienden esta postura, entre ellos López Saavedra y Halperin (2003), indicando que sus argumentos giran en torno a considera lo siguiente.

Un contrato de seguro es algo totalmente distinto a una locación de servicios ya que la obligación y derechos que asumen las partes en cada uno de ellos son totalmente diferentes, máxime cuando en el contrato de locación de servicios el locador asume una obligación de hacer, mientras que en el seguro la obligación del asegurador es indemnizatoria (p.177).

Continúa afirmando el autor que en realidad la doctrina que sostiene que la ley de seguros es una ley especial y que su aplicación no debe ser sustituida por la ley 24.240, entiende al respecto: “La ley 17.418 posee una serie de normas tendientes a la protección del asegurado, a hacer equitativas las condiciones de la póliza, evitar que se modifiquen las condiciones del contrato y procurar una liquidación leal y rápida de la indemnización” (p.89).

En igual sentido la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha pronunciado: “... Pues esta Corte ha considerado que una ley general posterior no deroga ni modifica,

implícita o tácitamente, la ley especial anterior, tal como ocurre en el caso de la singularidad del régimen de los contratos de seguro”.<sup>7</sup>

En este orden de ideas la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en autos caratulados “Cotuli Fernando c/ Zúrich Arg. Cía. de Seguros S.A.” en 2015, se sostuvo que “tanto la ley de seguros, como la ley 20.091, tienen preeminencia sobre la ley de defensa del consumidor. Y pese a la de la ley 26.361, sus disposiciones no le son aplicables a aquellas”<sup>8</sup>. En igual postura la Cámara Nacional Civil, Sala B en “Baini Matías Alejandro c/Aseguradora Federal Argentina S.A. s/Ordinario” (2015) interpretó:

Existe incompatibilidad entre ambos regímenes, no solo de índole jurídica sino también práctica. Frente a ello el plazo de prescripción de la ley de seguros que tuvo en cuenta entre otras cosas la valoración del riesgo económico específico de este tipo de contrataciones, no puede quedar alterado por la ley de defensa del consumidor.<sup>9</sup>

A ello se agrega lo resuelto por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo comercial, en el fallo “Balboa Omar A. C/Provincia Seguros S.A. s/Ordinario”, en el que se resolvió que “La prescripción debe regirse por el plazo anual del artículo 58 de la ley 17.418<sup>10</sup>”. Justamente en lo vinculado a este aspecto, el especialista Frega (2017) sostuvo lo siguiente:

No resulta de aplicación el plazo de prescripción de la ley 24.240 porque el mismo se encuentra expresamente previsto en la ley especial. De admitirse una posición contraria podría llegar a afirmarse que ahora el contrato de seguro se encuentra regido por la ley de defensa del consumidor, aplicándose supletoriamente las normas contenidas en la ley de seguros en cuanto ellas no resulten modificadas por aquella (p. 87).

Finalmente, en relación a la aplicación de las normas de defensa del consumidor en el contrato de seguro obligatorio de responsabilidad civil, Frega (2017)

---

7 C.S.J.N., “Martínez de Costa, María Esther c/Vallejos, Hugo Manuel y otros” M.1319.XLIV (2009)

8 CNCom. Sala B “Cotuli Fernando c/ Zúrich Arg. Cía. de Seguros S.A.” (2015). V. Lex Argentina.

9 CNCom. Sala B, “Baini Matías Alejandro c/Aseguradora Federal Argentina S.A. s/Ordinario” (2015). V. Lex Argentina.

10 CNCom. Sala B, “Balboa Omar A. C/Provincia Seguros S.A. s/Ordinario” (2001). MJ-JU-M-75191-AR

menciona la resolución de la Cámara nacional de Apelaciones en lo Civil, en donde se ha interpretado que no corresponde entablar una demanda de daños y perjuicios derivados de un accidente de tránsito en las normas de defensa del consumidor; ya que aunque esta normativa posee reglas protectoras y correctoras, se deben estimar como disposiciones complementarias y no sustitutivas de la regulación general contenida en los códigos de fondo y en la ley 17.418.

### **Conclusiones parciales**

En este último capítulo se ha hecho especial hincapié en la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor al contrato de seguro. En particular se determinó que el contrato de seguro es un tipo de contrato de consumo, con características que lo permiten interpretar como contrato de adhesión.

La relación jurídica que nace del contrato de seguro se caracteriza por su objeto (la provisión de un seguro a cambio del pago de una prima) y por sus partes: el asegurado contrata en una compañía de seguros el servicio de seguro. Esta situación jurídica se plasma en un contrato de seguro que sirve de instrumento de lo convenido por las partes; aunque éste posee como característica principal el ser un contrato con cláusulas predispuestas por el asegurador, por lo que se lo identifica como contrato de adhesión.

Asimismo en este capítulo se analizaron las posturas que giran en torno a la aceptación - o negación- de aceptar que el contrato de seguro debe regirse por la Ley de Defensa del Consumidor. Se ha destacado en este sentido aquellos que sostienen que el asegurado debe considerarse consumidor, por adquirir un servicio de una compañía que lo presta de manera profesional. Es ésta la postura mayoritaria y la que ha sido altamente defendida por la jurisprudencia.

De esta manera, se torna posible sostener que es totalmente válida la aplicación de los principios de protección del consumidor estipulados por el Código Civil y Comercial al contrato de seguro y también de la Ley Defensa del Consumidor, siempre y cuando el asegurado no abuse de su posición de consumidor final y sirva de complemento a las disposiciones de la Ley de Seguros y a la Ley de Entidades Aseguradoras.

En realidad, es responsabilidad de los organismos jurisdiccionales analizar el caso concreto. Ello así para que en caso de que la controversia verse sobre aspectos que excedan a lo dispuesto por la Ley de Seguros o a la Ley de Entidades Aseguradoras - como, por ejemplo, publicidad engañosa, cláusulas abusivas, falta de información suficiente - los jueces opten por velar por el respeto a las normas constitucionales, en este caso el artículo 42 de la Constitución Nacional, los principios protectorios del consumidor del Código Civil y Comercial y la Ley de Defensa del Consumidor.

Finalmente, se considera que los fundamentos que presenta la doctrina en contra de la aplicación del derecho del consumidor al contrato de seguro, no se ajustan con las exigencias que presenta la contratación masiva en materia de seguros en la actualidad, ni mucho menos se ajusta a las tendencias del derecho moderno.

## Conclusión final

El seguro en Argentina constituye una actividad comercial que cuenta con una regulación legal específica, la ley 17.418 sancionada el 30 de agosto de 1967 y que tiene como fin regular las relaciones jurídicas que nacen a través del contrato de seguro entre la empresa aseguradora y el asegurado, delimitando los derechos y obligaciones de las partes, como también los principios técnicos y jurídicos que son propios del mercado asegurador.

Esta la ley ha sido adaptada a los principios técnicos de la actividad aseguradora para evitar poner en peligro la solvencia económica de las empresas aseguradoras lo que terminaría ocasionando un perjuicio económico para los propios asegurados. Es por ello que el contrato de seguro tiene sus propios institutos y riesgos determinados.

Ahora bien, con la sanción de la ley 20.091 el 11 de enero de 1973 se produjo un gran avance en materia de protección a los asegurados. La Superintendencia de Seguros de la Nación ha contribuido a equilibrar la ventaja desproporcional que poseen las empresas de seguros sobre los asegurados, mediante la regulación del mercado y el control sobre el contenido de las pólizas, sus cláusulas, alcances, límites y exclusiones.

Se considera que mediante estas leyes se ha logrado un marco normativo adecuado para el desarrollo de la relación jurídica entre la empresa de seguros y el asegurado en lo que respecta a las cuestiones técnicas y jurídicas del contrato de seguro. Sin embargo, toda esta regulación específica sobre seguros en la actualidad no es suficiente para dar respuesta a otras situaciones que pueden suscitarse como consecuencia del vínculo jurídico que nace entre las partes, en el contrato de seguro.

De hecho, con el avance de la tecnología y la globalización se han diversificado los canales de venta de bienes y servicios y los medios de contratación; y a través del marketing y la publicidad se persuaden inconscientemente a las personas a contratar seguros mediante cualquier vía, ya sea telefónica, web, televisiva, bancos, *brókers*, productores asesores de seguros, etc. Ello así garantizando algunas veces coberturas que no especifican sus límites o alcances.

En particular, la Ley de Seguros no contempla cuestiones como la publicidad engañosa y cláusulas abusivas, solo se refiere a la información que debe contener la

póliza respecto a los alcances, límites y exclusiones de la cobertura. Tampoco contempla los principios de protección al consumidor que estipula la Ley de Defensa del Consumidor (principio protectorio, orden público, *in dubio pro consumidor*, trato digno).

Ahora bien, puntualmente en este trabajo se ha planteado el interrogante respecto a bajo qué argumentos es posible afirmar que los contratos de seguros quedan comprendidos dentro del alcance de la Ley de Defensa del Consumidor; y en qué sentido esto resulta coherente con el ordenamiento jurídico argentino. Para dar respuesta a ello se ha procedido con el desarrollo de este trabajo en tres capítulos.

En el primero de ellos se ha profundizado todo lo referido al derecho del consumidor y su regulación normativa. Se han definido los conceptos básicos, como la relación de consumo, el consumidor y el proveedor; y sobre todo se ha hecho especial hincapié en el marco legal. Se entiende al respecto que a través de la constitucionalización de los derechos de los consumidores y usuarios con la Reforma constitucional de 1994, los principios de protección del consumidor han adquirido marcado carácter de orden público, por lo que deben ser garantizados a los fines de cumplir con la Ley Suprema de este país.

Luego, en el capítulo segundo se desarrollaron los temas vinculados con el contrato de seguro y sus características. Se analizaron puntualmente sus principios, la prueba de este contrato, y las obligaciones y derechos de las partes. En particular se profundizó acerca de los seguros patrimoniales y de los riesgos asegurables que éstos contemplan.

Finalmente en el último capítulo se analizó la vinculación entre el contrato de seguro y el derecho del consumidor, o más precisamente la posible aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor a los contratos de seguros. Se distinguió aquí las posturas que sostienen lo antes mencionado, de las que niegan que puedan aplicarse las normas del consumidor, al seguro.

En este aspecto, tema central de la investigación, puede afirmarse en realidad la corroboración de la hipótesis planteada: El contrato de seguro es una verdadera relación de consumo. Como consecuencia en este tipo de contratos prevalece la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en conjunto con la Ley de Seguros.

En realidad, se considera que la doctrina en contra de la aplicación del derecho del consumidor al contrato de seguro, no se ajusta con las exigencias actuales que presenta la contratación masiva de seguros, ni mucho menos se ajusta a las tendencias del derecho moderno.

El contrato de seguro es un contrato de consumo siempre que el asegurado contrata un seguro a título oneroso para destinarlo a su consumo final o al de su grupo familiar, por lo que son plenamente aplicables las disposiciones de las normas del consumidor junto con lo dispuesto por el nuevo Código Civil y Comercial cuando esté en peligro o se violen los principios de protección del asegurado consumidor de seguros; especialmente en el contrato de seguro de automotores que además de ser un contrato de consumo masivo es obligatorio por la Ley Nacional de Tránsito.

De esta manera, en clara coincidencia con la doctrina a favor de la aplicación del derecho del consumidor al contrato de seguro, se entiende pertinente destacar que siempre se debe garantizar el piso mínimo protectorio e inviolable de los consumidores compuesto por la Constitución Nacional (art. 42); los Tratados internacionales (art.75. Inc. 22); la Ley de defensa del consumidor y el Código Civil y Comercial de la Nación; a lo que se suma por supuesto las demás normativas como la Ley de Seguros.

En particular, en relación a los plazos de prescripción para las acciones fundadas dentro del contrato de seguro deberá prevalecer el plazo especial de un año estipulado por la Ley Seguros siempre que recaiga sobre institutos propios de dicha norma y no sobre cuestiones que versen sobre la Ley de Defensa del Consumidor.

En cuanto al sistema para la resolución de conflictos en el marco del contrato de seguros, se entiende que la Superintendencia de Seguros de la Nación deberá avanzar en la promulgación de los organismos destinados a la protección de los asegurados (DOAA y SAA) para que los mismos tengan mayor conocimiento público al igual que los organismos de defensa del consumidor creados por la ley 26.993.

En este sentido se considera que en materia de conflictos que surjan en el marco del contrato de seguro y que a la vez impliquen una infracción a los principios y normas del derecho del consumo, será conveniente acudir ante los organismos de defensa del consumidor y solo acudir ante los organismos de la Superintendencia de Seguros de la Nación en aquellos conflictos que versen sobre cuestiones técnico-jurídicas en materia de seguros.

Finalmente resulta viable concluir que no caben dudas que el asegurado es también consumidor y que al contratar con la empresa de seguros, la relación jurídica se encuentra regulada por la Ley de Seguros que es la ley especial sancionada para tal fin, y paralelamente el ordenamiento jurídico nacional lo ampara en su condición de parte débil del contrato mediante las normas de protección al consumidor. En virtud de ello es procedente aplicar de forma complementaria la Ley de Defensa del Consumidor al contrato de seguro, en todos aquellos supuestos que estén fuera de los institutos propios de la Ley de Seguros e impliquen una violación o restricción a los derechos del asegurado mediante cláusulas abusivas, falta de información suficiente, publicidad engañosa o trato indigno.

En una sociedad de consumo masivo como la actual, no puede tolerarse falta alguna de protección al consumidor cuando el propio ordenamiento jurídico argentino posee – en buena hora y en beneficio de esta parte - suficiente regulación en la materia.

## Listado de referencias



## 1. Doctrina

- Bagalá, P. (2015). Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. Infojus Id SAJJ: DACF150368. Recuperado el 08/04/2019 de <http://www.saij.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod#>
- Barocelli, S. S. (2018). El Estado y la protección de los consumidores. Una mirada desde la experiencia argentina. *Pensamiento Civil*. Recuperado el 08/04/2019 de <http://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/3811-estado-y-proteccion-consumidores-una-mirada-experiencia-argentina>
- Bielsa Ros, J. M. (2019). Efectos relativos del contrato de seguro automotor. L.L. AR/DOC/2649/2019. Recuperado el 03/10/19 de <https://informacionlegal-com-ar.ebook.21.edu.ar/maf/app/document?&src=laley4&srguid=i0ad82d9a0000016da24dd0e577523a5d&docguid=iEEC47AF844A2673981D3C3BBD9D17E0D&hitguid=iEEC47AF844A2673981D3C3BBD9D17E0D&tocguid=&spos=1&epos=1&td=5118&ao=i0ADFAB8AC74B1D1F81C755DE6E08D02A&searchFrom=&savedSearch=false&context=19&crumb-action=append&fromSH=true>
- Correa, J. L. (2019). Responsabilidad del Estado por la muerte de personal policial en acto de servicio y rechazo de exclusión de cobertura por ebriedad. L.L. AR/DOC/1651/2019. Recuperado el 23/10/19 de <https://informacionlegal-com-ar.ebook.21.edu.ar/maf/app/document?&src=laley4&srguid=i0ad82d9b0000016e18df780f87494245&docguid=iEEEAD49E72A2BEC9012422890862D9EF&hitguid=iEEEAD49E72A2BEC9012422890862D9EF&tocguid=&spos=3&epos=3&td=163&ao=i0ADFAB8AC74B1D1F81C755DFD042D199&searchFrom=&savedSearch=false&context=15&crumb-action=append&>
- Frega, J. O. (2017). *El reclamo ante el asegurador* – 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: DyD.
- Fundación Mapfre (s/f). Indemnización. Recuperado el 02/10/19 de <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/defini>

cion-seguro-asegurar/principios-funcionamiento-seguro-riesgos-asegurar/principio-indemnizacion-seguros-asegurar/

Fundación Mapfre (s/f). Seguros de Daños o Patrimoniales. Recuperado el 01/10/19 de <https://segurosypensionesparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/tipos-de-seguros/seguros-de-danos-o-patrimoniales/>

Gobierno de la República Argentina. Ministerio de Hacienda (s/f). Superintendencia de Seguros de la Nación. Recuperado el 23/10/19 de <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros>

Guisasola Paredes, A. (s/f). El contrato de seguro como contrato de adhesión y el principio de la autonomía de la voluntad. Información jurídica Inteligente V/Lex España. Recuperado el 25/10/19 de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/seguro-adhesion-autonomia-voluntad-330167>

Halperin, I. (2003). *Seguros, exposición crítica de las leyes 17.418 y 20.091*. Buenos Aires: Depalma, 2003.

Hernández, C. A. y Frustagli, S. A. (2003). A diez años de la ley de defensa del consumidor. Panorama jurisprudencial. Id SAIJ: DASF070020. Recuperado el 20/10/19 de <http://www.saij.gob.ar/carlos-hernandez-diez-anos-ley-defensa-consumidor-panorama-jurisprudencial-dasf070020/123456789-0abc-defg0200-70fsanirtcod>

Herrera, M, Caramelo, G. y Picasso, S. (2015). Código Civil y Comercial de la Nación Comentado. Tomo III. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. SAIJ*. Recuperado el 21/10/17 de [http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo-comentado/CCyC\\_TOMO\\_3\\_FINAL\\_completo\\_digital.pdf](http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo-comentado/CCyC_TOMO_3_FINAL_completo_digital.pdf)

Méndez, F. G. (2018). *Daños y seguros. Guía práctica. Reclamo prejudicial y judicial contra aseguradoras*. 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: García Alonso.

Morais Carvalho, J. y Estancona Pérez, A. A. (2019). Análisis del Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor a la luz del derecho europeo: conceptos, principios y régimen de responsabilidad por daños. *L.L.AR/DOC/667/2019*

Morea, A. (2018). Derecho del consumidor. Principios jurídicos vigentes. MJ-DOC-12751-AR | MJD12751. Recuperado el 21/10/19 de

<https://aldiaargentina.microjuris.com/2018/08/09/derecho-del-consumidor-principios-juridicos-vigentes/>

- Picasso, S. y Sáenz, L. R. J. (2015). El nuevo proceso de consumo. Hacia una mejora de la tutela judicial efectiva del consumidor. *Id SAIJ: DACF160205*. Recuperado el 08/04/2019 de <http://www.saij.gob.ar/sebastian-picasso-nuevo-proceso-consumo-hacia-una-mejora-tutela-judicial-efectiva-consumidor-dacf160205-2015-11/123456789-0abc-defg5020-61fcanirtcod?q=%20tema%3Aderechos%3Fdel%3Fconsumidor&o=20&f=Total%7CTipo%20de%20Documento/Doctrina%7CFecha%7COrganismo%7CPublicaci%F3n%7CTribunal%7CTema%7CEstado%20de%20Vigencia%7CAutor%7CJuridicci%F3n&t=64>
- Pizarro, R. D. y Vallespinos, G. (2017). *Instituciones de derecho privado – Obligaciones – Tomo 1 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Rubinzal Culzoni.*
- Proconsumer (2011). El Consumidor y la relación de consumo (2011). Recuperado el 08/10/2019 de <http://www.proconsumer.org.ar/index.php/2011-08-15-07-10-58/80-proconsumer/110-consumidor-y-consumo>
- Rabino, M. C. (2018). "El contrato de consumo con elementos internacionales". *Id SAIJ: DACF180106*. Recuperado el 22/10/19 de <http://www.saij.gob.ar/mariela-carina-rabino-contrato-consumo-elementos-internacionales-dacf180106-2018-06-12/123456789-0abc-defg6010-81fcanirtcod?&o=19&f=Total%7CFecha%7CEstado%20de%20Vigencia%5B5%2C1%5D%7CTema/Derecho%20internacional%5B3%2C1%5D%7COrganismo%5B5%2C1%5D%7CAutor%5B5%2C1%5D%7CJuridicci%F3n%5B5%2C1%5D%7CTribunal%5B5%2C1%5D%7CPublicaci%F3n%5B5%2C1%5D%7CColecci%F3n%20tem%Etica%5B5%2C1%5D%7CTipo%20de%20Documento/Doctrina&t=419>
- Shina F. (2017). *Tutela judicial del consumidor*, 1ª ed. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Grupo editorial.
- Shina, F. (2018). Algunos principios del derecho del consumidor que fragmentaron la teoría general del contrato. *Id SAIJ: DACF180077*. Recuperado el 20/10/19 de <http://www.saij.gob.ar/fernando-shina-algunos-principios-derecho->

consumidor-fragmentaron-teoria-general-contrato-dacf180077-2018-04-06/123456789-0abc-defg7700-81fcanirtcod?&o=20&f=Total  
 %7CFecha/2018%5B20%2C1%5D%7CEstado%20de%20Vigencia  
 %5B5%2C1%5D%7CTema/Derecho%20comercial%5B3%2C1%5D  
 %7COrganismo%5B5%2C1%5D%7CAutor%5B5%2C1%5D%7CJuridicci  
 %F3n%5B5%2C1%5D%7CTribunal%5B5%2C1%5D%7CPublicaci%F3n  
 %5B5%2C1%5D%7CColecci%F3n%20tem%Etica%5B5%2C1%5D  
 %7CTipo%20de%20Documento/Doctrina&t=26

Sobrino, W. (2009). *Consumidores de seguros* – 1ª. Ed. – Ciudad autónoma de Buenos Aires: La Ley.

Sobrino, W. (2016). *Seguros y el Código Civil y Comercial de la Nación* - 1a. Ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Ley.

Sobrino, W. (2017). El derecho no se presume conocido por los consumidores (nuevos principios legales). Id SAIJ: DACF170273. Recuperado el 25/10/19 de <http://www.saij.gob.ar/waldo-augusto-sobrino-derecho-se-presume-conocido-consumidores-nuevos-principios-legales-dacf170273-2017-06-23/123456789-0abc-defg3720-71fcanirtcod?q=%20tema%3Acontrato%3Fde%3Fseguro%3F%3Fseguros%3F&o=7&f=Total%7CTipo%20de%20Documento/Doctrina%7CFecha%7COrganismo%7CPublicaci%F3n%7CTribunal%7CTema%7CEstado%20de%20Vigencia%7CAutor%7CJuridicci%F3n&t=106>

Sobrino, W. (2018). Las pólizas de seguros y su aprobación automática a través de la ilegal resolución de “pautas mínimas”: una grave desprotección para los asegurados. L.L. AR/DOC/2730/2018. Recuperado el 01/10/19 de <https://informacionlegal-com-ar.ebook.21.edu.ar/maf/app/document?&src=laley4&srguid=i0ad6adc50000016d97fb1b9059498f55&docguid=iCA48EEFC290AD6EBBDF78FA7ECC0D596&hitguid=iCA48EEFC290AD6EBBDF78FA7ECC0D596&tocguid=&spos=25&epos=25&td=5118&ao=i0ADFA B8AC74B1D1F81C755DE6E08D02A&searchFrom=&savedSearch=false&context=18&crumb-action=append&fromSH=true>

Stiglitz, R. S. (2016). *Derecho de seguros* - 6ª ed. ampliada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Ley.

Wajntraub, J. H. (2017). *Régimen jurídico del consumidor. Comentado*. Santa Fe: Rubinzal Culzoni.

## 2. Jurisprudencia

C.S.J.N. “Caja de Seguros S.A c/Caminos del Atlántico S.A.C.V.” Fallos: 329:695. Id SAIJ: SUB0957628 (2006).

C.S.J.N., “Martínez de Costa, María Esther c/Vallejos, Hugo Manuel y otros”. M.1319.XLIV (2009).

C.S.T (Tucumán). Sala Civil y Penal. “Amaya María Delicia c/ Galicia Seguros S.A”. (2014). AR/JUR/27270/2014

CNCiv, Sala B, “Baini Matías Alejandro c/Aseguradora Federal Argentina S.A. s/Ordinario” (2015). V. Lex Argentina.

CNCom, “Cotuli Fernando c. Zúrich Arg. Cía. de Seguros S.A.”, (2015). V. Lex Argentina.

CNCom. “Álvarez Carlos Luis c/ Aseguradora Federal Argentina S.A. s/ordinario”. (2012). L.L. AR/JUR/41497/2012.

CNCom. Sala B, “Balboa Omar A. C/Provincia Seguros S.A. s/Ordinario” (2001). MJ-JU-M-75191-AR

T.S.J. (C.A.B.A). “Zurich International Life Limited Sucursal Argentina c/ GCBA”. (2014). Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## 3. Legislación

Constitución Nacional. Recuperado el 20/10/19 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

Código Penal de la Nación Argentina. Recuperado el 21/10/19 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/16546/texact.htm>

Código Civil y Comercial de la Nación. Recuperado el 21/10/19 de <http://www.saij.gob.ar/nuevo-codigo-civil-y-comercial-de-la-nacion>

Ley 24.449 Ley Nacional de Transito. Boletín Oficial, Buenos Aires, 6 de febrero de 1995. Recuperado el 21/10/19 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/818/texact.htm>

Ley 17.418 de Seguros. Boletín Oficial, Buenos Aires, 06 de septiembre de 1967. Recuperado el 22/10/19 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=39520>

Ley 20.091 de Entidades de Seguros y su Control. Boletín Oficial, Buenos Aires, 11 de enero de 1973. Recuperado el 22/10/19 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20965/texact.htm>

Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Boletín Oficial, Buenos Aires, 6 de febrero de 1995. Recuperado el 22/10/19 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

Resolución 37.588/13. Superintendencia de Seguros de la Nación. Boletín Oficial, Buenos Aires, 5 de junio de 2013. Recuperado el 22/10/19 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/180000-184999/183132/texact.htm>