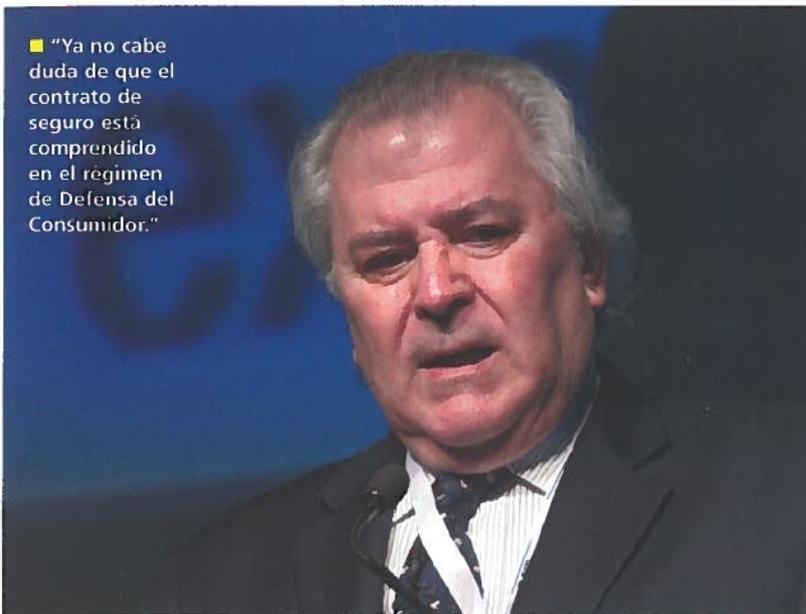


JUAN PABLO CHEVALLIER-BOUTELL, SOCIO DEL ESTUDIO BECCAR VARELA

Ley de Seguros versus ley de Defensa del Consumidor

La jurisprudencia indica que se aplica la prescripción anual cuando es un contrato de seguro liso y llano, aunque hay fallos que están admitiendo la de tres años. Las aseguradoras están tomando una actitud prudente y considerando los tres años.



■ "Ya no cabe duda de que el contrato de seguro está comprendido en el régimen de Defensa del Consumidor."

La ley 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) se creó en los 90 y luego sufrió una serie de modificaciones. En ella se establecen, las definiciones de consumidor y proveedor, algo que ha dado más de un problema a las compañías de seguros, tanto como definir si esta ley está o no por encima de la ley de Seguros. Para hablar de estos temas estuvo en **Expoestrategas 2012** Juan Pablo Chevallier Boutell, socio del estudio *Beccar Varela* y ex superintendente de Seguros de la Nación (SSN).

Aquí exponemos un resumen de su disertación, en la que marca los cuatro temas principales que afectan al mercado asegurador: el concepto de consumidor, la apa-

rente superposición de leyes, el plazo de prescripción y los seguros sobre saldos deudores.

TERCEROS. La necesidad de crear una ley surgió al ver que en algunos casos, entre ellos el seguro, había un alto poder de negociación de las compañías, que imponían sus condiciones. La ley sufrió sucesivas reformulaciones donde se estableció la definición de *consumidor*, que afectó especialmente al mercado del seguro, despejando algunas dudas pero legitimando a *terceros* ajenos a la relación de consumo a reclamar, lo que alcanzó al contrato del seguro, que hasta entonces se consideraba excluido de este régimen.

También afectó el concepto de *proveedor*. El proveedor está obliga-

do a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y gratuita todo lo relacionado con las características de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización, lo que afecta a nuestro mercado. También tiene normas que regulan su conducta al momento de la venta. Hay normas específicas para los call centers, que deben mejorar en la forma de atender los reclamos de los consumidores y en los mecanismos de solución de problemas, y tener un trato cordial y respetuoso.

Los documentos de venta deben contener los costos adicionales especificando el precio final a pagar por el consumidor, deberán redactarse tantos ejemplares como partes integran la relación contractual y una copia deberá ser entregada al consumidor. La LDC también generó un sistema de rescisión de contratos sencillo y seguro y con mejores plazos, y es muy rigurosa en cuanto a las sanciones, elevando los montos a 5 millones de pesos. La creación más importante de este régimen es el *daño punitivo* que consiste en una sanción adicional al perjuicio que sufre la persona que reclama por la infracción de esta norma.

PRESCRIPCIÓN. Hasta la reforma de la ley existía una duda en el mercado, pero ahora ya no cabe duda de que el contrato de seguro está comprendido en el régimen de Defensa del Consumidor.

Se habla también de una aparente superposición con la ley 17.418, que regula el contrato de seguro. No sé si hay superposición, hay complementación, porque la jurisprudencia ha marcado bien los límites en uno y otro caso. No obstante estamos expuestos a situaciones de incertidumbre.

El caso de la prescripción de la acción derivada del contrato de seguro es probablemente el que más situaciones conflictivas ha traído. El contrato de seguros establece un plazo de prescripción de un año y la LDC de tres. Se ha sostenido que la LDC ha venido a reformar la ley de Seguros y que, a partir de su vigencia, el plazo es de tres años. La jurisprudencia dice que cuando es un contrato de seguro liso y llano se aplica la prescripción anual,

aunque hay algunos fallos que están admitiendo la de tres años. Las compañías de seguros están tomando una actitud prudente, están previendo la posibilidad de

“ A la luz de la LDC, muchas cláusulas parecerían abusivas, pero el contrato de seguros es único en cuanto a la delimitación de responsabilidad de las partes. ”

que el rumbo de este criterio profesional cambie y están considerando los tres años.

Merece una particular referencia lo ocurrido con los seguros de Vida y de Saldo Deudor en operaciones de crédito, ya que ha sido

uno de los aspectos que más conflictos ha generado y el que ha derivado en la necesidad de que la SSN tome cartas en el asunto, regulando la contratación de todos los seguros atados a las operaciones de crédito.

No puedo dejar de mencionar la vigencia de la resolución 35.614 que incluye, entre las normas a tener en cuenta para la aprobación de planes por parte de la SSN, la adecuación a la ley de Seguros desde la óptica de defensa al consumidor.

Es un tema para discutir, porque se ha considerado que muchas cláusulas, miradas a la luz de la LDC, parecerían abusivas, pero el contrato de seguros es único en cuanto a la delimitación de responsabilidad de las partes. **E**

Usted
tiene una Idea,
nosotros, las herramientas
para movilizarla.

MG
MovilGate
Movilizando Ideas®

**Soluciones Móviles
para Empresas,
Agencias de
Publicidad
y Marketing.**

Banners On Portal
SMS / MMS
WAP
JAVA
IVR
Bluetooth
Códigos 2D
Descarga de
Contenidos Móviles

MOVILGATE S.R.L.
Av. Corrientes 2925 (C1193AAB) - Buenos Aires - Argentina
Tel / Fax : (5411) 4865-3784 / 4865-3785
www.movilgate.com - info@movilgate.com

EXPOESTRATEGAS INFORME ESPECIAL CON TODAS LAS CONFERENCIAS

ESTRATEGAS

DEL SEGURO Y LA BANCA

ESTRATEGAS N° 126

EDICION DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE OCTUBRE DE 2012

\$ 30

EJERCICIO ANUAL 2011/2012

RENTABILIDAD

En un año de **menor crecimiento económico**, las aseguradoras cerraron otro **ejercicio positivo**, con un aumento del volumen de primas del **32%** y una rentabilidad final de **\$ 3.980 millones**. Sobre 163 compañías activas, 140 registraron ganancias. La Caja, con **\$ 273 millones**, fue la más rentable de seguros patrimoniales. Otra vez el resultado financiero (**\$ 7.885 millones**) fue decisivo. Pág. 14

