

El efecto de la intromisión del Derecho de Defensa del Consumidor en los costos del Mercado Asegurador Argentino

Por Federico Ferreyra Marquesto, Universidad Torcuato Di Tella, Buenos Aires, Argentina, 2015

Agradecimiento

Hacer una lista completa de todos aquellos a quienes les debo el haber podido navegar el MBA, y llegar hasta hoy en una sola pieza sería, además de aburrido al extremo para el lector, una tarea inacabable.

Un listado tan extenso indefectiblemente se vería viciado de la injusticia del olvido y la simplificación. Abarcaría a todos en el MBA, EMBA, Master in Supply Chain y Master in Entrepreneurship, tanto en la Universidad Torcuato di Tella como en el Rotterdam School of Management. Compañeros, docentes y no docentes.

Sin embargo no mencionar a aquellos que mayor paciencia me han tenido, sería también un falta grave.

Fuera del Claustro, a Enrique Baudot, por su constante esfuerzo en hacerme repensar la matemática de la economía diaria, como al derecho fue Waldo Sobrino, permitiéndome pasar de acérrimo enemigo a un colaborador del Derecho de Defensa del Consumidor. Aún más allá del Claustro, a Sebastián Auguste, que volvió siempre a auxiliar al abogado que intentaba nadar en un mar de ingenieros.

Puntualmente para la tesis, ya sea concediéndome entrevistas, o respondiendo preguntas en días y horas inhábiles, no puedo dejar de mencionar al Seños defensor del Asegurado, Dr. Jorge Luis Maiorano, a Mercedes Cané (SAA NS), a los suscriptores Lorena Cardo y Rubén Tello, a Estanislao González (Actuarial NS), Marcelo Lohrman (La Caja), Lucrecia Landi Rato (Chubb), Guillermo Tarifa (Berkley), a Guillermo Honczaryk y Sergio Montagna (Sancor), Gaston Cardona (Zurich), Marcelo Bedo (Provincia Seguros), Damian Lizzano (SMG Seguros), Gabriel Sarracini (Boston Seguros), Maximiliano Romero Álvarez (ACE Seguros), como así a los funcionarios y miembros del staff en la Superintendencia de Seguros de la Nación, la Auditoría General de la Nación y el INDEC. Pero más que nada a mi tutor, Mariano Campillo, quién descubriéndome cansado a final del MBA, haciéndose cargo del timón, me forzó a avanzar semana a semana con este trabajo.

A mi novia, María Clara, quien me conoció en medio de esta borrasca, y a pesar de todo acepto la carga, y el viaje.

Pero más especialmente a mis compañeros del Grupo 11. Para ellos no tengo palabras. No encontraría nunca las suficientes ni las adecuadas. Capearon incansablemente el temporal, con la peor costa a sotavento, mis incongruencias. Luke Doezal, Julian Meiller, Juani Roveta y Florencia “la China” Piquet. Por ustedes mi epitafio podrá ahora leer tranquilo, “*aquí yace aquel, quien supo rodearse de gente, mejor que él*”.

Federico Ferreyra Marquesto, Buenos Aires, Abril 2015

Prefacio:

Por su función frente a los riesgos de la industria y vida en sociedad, los seguros cumplen un rol fundamental en el desarrollo de cualquier economía sana. La subsistencia de los seguros se funda en la precisa valuación de los riesgos, la reinversión de los fondos, y el cumplimiento acorde a los contratos suscriptos. De allí que exista una regulación legal específica para ellos, tanto en su contratación, sus efectos, y la forma de organizar el funcionamiento de las aseguradoras. Esta reglamentación especial define el modo de suscribir pólizas, contabilizar las pérdidas y garantizar los capitales suficientes para enfrentar la materialización de los diferentes riesgos.

En los últimos años, fruto del auge del Derecho de Defensa del Consumidor, el funcionamiento del mercado de seguros se ha visto modificado, en sus plazos, mecanismos de reclamo, e instituciones. Esta intromisión de nuevos institutos legales que no contemplan la real equivalencia de prestaciones entre las partes intervinientes amenaza la estructura de costos de las aseguradoras. Nuestro trabajo será evaluar, hasta que punto corre riesgo la subsistencia del Mercado de Seguros Argentino, ya de por si ajustado, frente al embate de leyes externas a su regulación.

Palabras Clave en Este Trabajo:

- Seguros
- Reglamento del Mercado Asegurador
- Suscripción de Riesgos
- Prima
- Siniestros
- Reclamo
- Reserva
- RAJ (Registro de Actuaciones Judiciales)
- Responsabilidad Civil
- Defensa del Consumidor
- Defensor del Asegurado
- DOAA (Dirección de Orientación y Asistencia al Asegurado)
- CCCo (Código Civil y Comercial Unificado)

Normas Citadas, Abreviaturas y Referencias:

AACS	Asociación Argentina de Compañías de Seguro
Art.	Artículo/Artículos.
BP/BD	Biblioteca Personal/Biblioteca Digital.
CCiv	Código Civil de la República Argentina
CCo	Código de Comercio de la República Argentina
CCCo	Código Civil y Comercial Unificado de la República Argentina
CG-RC	Condiciones Generales de Responsabilidad Civil, en la nomenclatura de las Res.36.000/11 de SSN.
CNCAF	Cámara Nacional Contencioso Administrativo Federal (o puede ser CIV para Civil, o CO para comercial, etc.).
CP	Código Penal
CPCCN	Código Procesal Civil y Comercial de la Nación
DOAA	Dirección de Orientación y Asistencia al Asegurado
GRAA	Reglamento General Actividad Aseguradora.
LDC	Ley de Defensa del Consumidor 24.240
LES	Ley de Entidades Aseguradoras 20.091
LPAS	Ley de Productores Asesores de Seguros 22.400
LS	Ley de Seguros 17.418
PAS	Productor Asesor de Seguros
PCCCN	- Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación.
PLS	Proyecto de Reforma de Ley de Seguros de la Nación
RAJ	Libro de Registro de Actuaciones Judiciales
RGAA	- Reglamento General de la Actividad Aseguradora – Resolución 21.523/92 SSN
RC	Responsabilidad Civil
SSN	Superintendencia de Seguros de la Nación (República Argentina).

Índex

1. Introducción
 - 1.1. Planteo del problema
 - 1.2. Pregunta de Investigación
 - 1.3. Objetivo General y Específico
 - 1.4. Justificación
 - 1.5. Hipótesis
 - 1.6. Índice Comentado
2. Primera Parte: Desarrollo Teórico
 - 2.1. Capítulo Primero: El Seguro. Operatoria y Administración.
 - 2.1.1. El seguro como Negocio
 - 2.1.2. El seguro como un Contrato
 - 2.1.3. La suscripción como evaluación del Riesgo y la Cotización
 - 2.1.4. El Siniestro como materialización del Riesgo
 - 2.1.5. Denuncia de la Ocurrencia, Registro de Siniestro y Reserva
 - 2.1.5.1. Libros de Pérdida y Función
 - 2.1.5.2. Computo de Reservas en instancia Administrativa
 - 2.1.5.3. Computo de Reservas en el RAJ
 - 2.1.5.4. Las Reservas como un costo de oportunidad
 - 2.2. Capítulo Segundo: Derecho Civil y Contrato de Seguro
 - 2.2.1. Daño, Responsabilidad Civil y Seguro
 - 2.2.2. Principio de Culpa y Responsabilidad Civil Objetiva
 - 2.3. Capítulo Tercero: Defensa de Consumidor y Seguro
 - 2.3.1. El Derecho de Defensa del Consumidor en Argentina
 - 2.3.2. Aplicabilidad del Derecho de Defensa del Consumidor al Mercado de Seguros
3. Segunda Parte: Metodología de la Investigación
 - 3.1. Trabajo Empírico
 - 3.2. Algunas Especificaciones Metodológicas
 - 3.3. Tipo de Investigación e Instrumentos de Recolección de Datos
4. Tercera Parte: Elementos de la Intromisión
 - 4.1. DOAA – Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de SSN
 - 4.2. Defensor del Asegurado – de la AACCS
 - 4.3. Defensa del Consumidor
 - 4.4. Sistema Nacional Arbitral del Consumo
 - 4.5. Plazo de Prescripción Liberatoria Triannual
 - 4.6. Acciones Colectivas y la Legitimación de las Asociaciones de Consumidores.
 - 4.7. Deber de Informar
 - 4.8. Daños Punitivos

- 4.9. Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación
- 4.10. Proyecto de Modificación de Ley de Seguros de la Nación
- 5. Cuarta Parte: Los efectos de la Intromisión
- 5.1. DOAA
- 5.2. Defensor del Asegurado
- 5.3. Mecanismos de Defensa del Consumidor
- 5.4. Sistema Nacional Arbitral de Consumo
- 5.5. Plazo de Prescripción Liberatoria Trienal
- 5.6. Acciones Colectivas
- 5.7. Deber de Informar
- 5.8. Daños Punitivos
- 5.9. Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación
- 5.10. Proyecto de Modificación de Ley de Seguros
- 5.11. Resumen
- 6. Quinta Parte: Conclusión
- 7. Bibliografía
- 8. Anexos

1. Introducción

El negocio asegurador, especialmente tras las modificaciones regulatorias posteriores a la crisis del 2008¹, se ha tornado en uno de márgenes escasos. El resultado técnico de las aseguradoras depende de la precisa evaluación de los riesgos suscriptos, como de la minimización de las pérdidas operativas.

La reciente irrupción del Derecho del Consumidor en el Mercado de Seguros no solo ha incrementado los costos de gestión de los siniestros, reduciendo aún más los márgenes en un mercado competitivo; sino que ha dado lugar a una nueva órbita de reclamos, sanciones y erogaciones. De avanzar estos nuevos reclamos en el mercado de seguros como lo han hecho en otros, los resultados del sector se reducirán aún más.

Surge de allí la interrogante ¿Cuál es el riesgo que corre la sustentabilidad del mercado asegurador frente a la irrupción del Derecho del Consumidor?

1.1. Planteo del problema

Con el fin de poder adecuadamente encuadrar la interrogante académica procederemos a definir su origen y límites.

La **Motivación** detrás de este trabajo, es comprender el alcance que las modificaciones en materia de Derecho de Defensa del Consumidor podrán traer aparejadas al mercado Asegurador. Ello desde el rol que venimos desempeñando en la defensa de las aseguradoras, y en ayudarlas a maximizar su rentabilidad. Este interés, excede el marco exclusivamente legal y, pretende traer luz sobre las consecuencias que podría padecer la empresa como actor económico.

Así nuestra investigación, limitará su **ámbito geográfico**, al territorio de la República Argentina, fundándose entonces en la normativa local y sus modificaciones y tendencias como contexto de referencia. Ello sin perjuicio de que se considerarán en la investigación experiencias extranjeras, como así podrán ser aplicadas en otras jurisdicciones las enseñanzas a las que se arribe. Dentro de este contexto a su vez, se fijará el **mercado de análisis**, como el mercado de Compañías de Seguros Patrimoniales. Ello en oposición a compañías de Seguros Financieros o de Accidentes de Riesgo de Trabajo, con el fin de acotar el extensísimo campo de estudio y mitigar la diversidad entre los reglamentos.

Si bien será necesario referirse a la evolución histórica de algunos institutos legales y tendencias del mercado, las modificaciones normativas cuyo impacto intentaremos evaluar y proyectar, se encontrarán **delimitadas temporalmente** en el período que va desde el año 2009 al día de hoy.

Cabe a esta altura aproximar **una definición acotada** de lo que interpretaremos como **Derecho del Seguro** y Derecho del Consumidor o Derecho de Defensa del

¹ Así como Sarban Oxley, regulo el mercado bancario, los mercados de Seguros vieron afectadas sus contabilidades, posibilidades de inversión, y exigencias de liquidez mínima, por las normativas Solvencia I y Solvencia II.

Consumidor. El primero abarcará el tramado legal, de carácter principalmente económico, que reglamenta la actividad aseguradora, la constitución de las compañías que suscriben riesgos profesionalmente, su operación, su relación con cliente o proveedores, y su liquidación. Este tramado normativo tiene por fin principalmente garantizar la salud del mercado asegurador en términos macro; esto es procurar la transparencia, preservar las condiciones de competencia y sustentabilidad de las compañías de seguro, garantizar las condiciones de trabajo de intermediarios y profesionales del mercado, así como la equidad de prestaciones entre aseguradores y asegurados. Por su lado, el **Derecho del Consumidor**, si bien tiene un fin social amplio, se centra en el individuo. Es así que brega por los derechos del individuo participe en una relación comercial, con fuertes asunciones sobre su ligereza, sin reparar en las consecuencias que el efecto de un acto individual puede tener en un sistema. No importa aquí la subsistencia de un negocio puntual, sino que importa la mayor protección del sujeto contratante frente al prestador del servicio más específico. Dejando de lado, según la impronta de varios autores, la relevancia social que pueden tener la subsistencia de eslabones cruciales para una economía (como el mercado bancario y seguros) frente al mejor derecho de los individuos como tales. Del mismo modo nos referiremos como **Costos** de la operación a aquellos desembolsos que hagan las aseguradoras diferentes a lo efectivamente correspondiente a indemnizaciones fruto del Riesgo, valuado y asumido en nombre de sus clientes.

1.2. Pregunta de Investigación

Podríamos resumir entonces nuestra preocupación como miembros del mercado asegurador en este contexto cambiante como: ¿Cuál será el efecto en la estructura de costos de las Compañías de Seguros Patrimoniales Argentinas consecuencia de la irrupción del Derecho de Defensa de Consumidor en su reglamentación?

1.3. Objetivo General y Específico

Entenderemos entonces que el objetivo principal de este trabajo será esclarecer si la irrupción del Derecho de Defensa del Consumidor generará un costo incremental relevante en la administración de las Compañías de Seguros; y que el mismo no está siendo adecuadamente considerado en la proyección de costos.

Para ello ahondaremos en el mercado asegurador argentino, su operatoria y resultados; para comprender desde su funcionamiento actual como podrá verse afectado una vez que se masifique recurrir a los nuevos institutos que han irrumpido.

Para dicha evaluación de impacto necesitaremos entonces responder:

- a. ¿Cuáles son los institutos foráneos al mercado de seguros que hoy le están siendo aplicados? Identificaremos entonces cuáles son, a la luz de la normativa tradicional del mercado, los institutos que han surgido

durante el período planteado. Tanto aquellos aplicados por analogía desde la doctrina y jurisprudencia, como los regulados internamente por la misma SSN.

- b. ¿Cuáles de los institutos que se identifiquen son relevantes en términos de costos y volumen? Evaluaremos, a través del entendimiento de su funcionamiento específico, el costo que su aplicación genera individualmente, en el caso a caso, en la actualidad para las aseguradoras del mercado patrimonial.
- c. ¿Cómo deberían ser computados correctamente los gastos devenidos de estos institutos? Interpretaremos como se deben computar dichas erogaciones en los sistemas contables de las compañías aseguradoras, en mérito de su reglamentación específica.
- d. ¿Cuán relevantes verdaderamente son? Determinaremos la importancia global que podrán adquirir estas cifras desde el punto de vista de la estructura de costos, a la luz de la popularidad y relevancia que los mismos están adquiriendo.

1.4. Justificación

En los diferentes ámbitos donde se comparten estos temas, y de los que formamos parte, como ser el Club de Abogados del Seguros o la Asociación Argentina de Compañías de Seguros o incluso internamente dentro de los equipos de trabajo de las mismas aseguradoras, se habla con preocupación de la reducción de márgenes del mercado asegurador. Ello por un lado por el aplanamiento de las tarifas, y el costo incremental de los siniestros. Pero por el otro por el aumento de la *reclamabilidad*². No desde el punto de vista de la siniestralidad. Esto es, no hay más eventos que causan daño a riesgos asegurados. Sino que están proliferando los reclamos por coberturas no contratadas. Y a mayor abundamiento, se está tornando difícil sostener las condiciones del contrato en las diferentes instancias de reclamo.

Se habla que a la postre, esta tendencia (en adición a la reducción de las posibilidades de inversión habilitadas para las aseguradoras), terminará licuando el mercado privado. Tornándolo uno en el que la escasez de márgenes conduzca a la salida de jugadores, y a otras soluciones del pasado. Generando así un mayor costo social para los particulares que los beneficios que los “derechos del consumidor” generaran.³

² Permítaseme aquí una licencia poética, con el fin de distinguir estos dos términos.

³ Indefectiblemente este trabajo se verá empapado de la obra del Prof. Coase R.H., “*The problema of social Cost*”, publicado en el *Journal of Law and Economics*, 1960 Número 3., pero compartiendo el particular análisis de Ogas, Anthony en “*Inglaterra sin Pescado y Patatas Fritas*, o que más deberíamos haber descubierto en el ensayo de Coase Sobre

1.5. Hipótesis

Nuestro trabajo de investigación partirá entonces de esta premisa planteada por colegas del derecho y del mercado de seguros. *“La irrupción del Derecho del Consumidor en el Mercado de Seguros traerá con si severas consecuencias en la estructura de costos de las aseguradoras. Tales, que podrán llegar al límite de no hacer rentable el negocio asegurador para muchos privados en las condiciones actuales de mercado”*.

1.6. Índice Comentado

A fin de poder poner a prueba nuestra hipótesis de modo organizado, y así poder alcanzar las respuestas que buscamos, organizaremos nuestro trabajo en diferentes Capítulos.

Primera Parte: Desarrollo Teórico: En el Capítulo Primero analizaremos el contexto fruto del cual nace nuestro planteo. Así comenzaremos por definir al Seguro como un contrato con sus propios límites y condiciones. La operación de una Aseguradora, la suscripción como una evaluación del riesgo y el siniestro como su materialización. Ello nos permitirá entender desde los ojos del asegurador, las consecuencias del siniestro, del reclamo judicial, su impacto en las reservas y los efectos de cada uno de estos respecto de su disponibilidad de capitales. Tras este entendimiento de la regulación del marco interno de la empresa, avanzaremos en el **Segundo Capítulo** sobre el contexto legal del derecho civil y la responsabilidad. Concluiremos esta parte con el **Tercer Capítulo** donde desarrollaremos una introducción al derecho de defensa del consumidor, repasando en particular las teorías que lo entienden aplicable al Mercado de Seguros. Podrá entonces el lector entender la postura sostenida tanto por pro-consumeristas, como por defensores de las aseguradores.

Segunda Parte: Metodología de la Investigación: explicaremos aquí el proceso de selección de institutos para abordar, la recolección de datos, como así los límites del contexto que debieron enfrentarse.

Tercera Parte: Elementos de la Intromisión: aquí explicaremos el funcionamiento y jurisdicción de los institutos que pro-consumidor que han surgido de nuestra legislación y que en mayor o menor medida ya están siendo aplicados al mercado asegurador. Algunos son Mecanismos de Resolución de Conflictos de naturaleza gubernamental (e.g. el DOAA de SSN), otros de naturaleza privada (e.g. Defensor del Asegurado de la AACS). Por el contrario varios son de naturaleza genérica y su aplicación viene de una reinterpretación de la ley por nuestros

Costos Sociales”, publicado en la Revista Argentina de Teoría Jurídica, UTDT, Vol 3, N°2, Junio de 2002, versión online. En dicha publicación el Prof. Ogus remarca que Coase destacaba el costo social de la administración de justicia no solo cuando los costos de transacción son insignificantes, sino tal como pretendemos probar aquí, que los costos de transacción en si mismos pueden desvirtuar un instituto y generar más perjuicio que el beneficio que acarrear.

tribunales (e.g. Acciones Colectivas, extensión del plazo de prescripción). En síntesis quedará en evidencia que todos y cada uno de los mismos tiene efecto en la operatoria habitual de un asegurador.

Cuarta Parte. Los efectos de la Intromisión: aquí repasaremos la trascendencia que los institutos explicados en el capítulo anterior tienen en la operatoria diaria de una compañía aseguradora. Con ello podremos determinar cuáles de los mismos tienen relevancia desde la mirada macro de una empresa, y cuales si bien suman costos no lo hacen de una forma que amenace la operatoria.

Quinta Parte. Conclusión: tras el recorrido propuesto concluiremos dando respuesta a nuestras preguntas de investigación originales. El resultado, es el propio al que nos llevo la investigación, independiente de nuestra postura, como de quienes comparten el día a día en la defensa de los interés de las aseguradoras.

2. Desarrollo Teórico

2.1. Capítulo Primero: El Seguro. Operatoria y Administración.

2.1.1. El Seguro como Negocio

El negocio de las aseguradoras gira en torno a maximizar la ganancia fruto de la diferencia entre lo cobrado por las pólizas suscriptas y lo que deba abonarse más tarde en concepto de siniestros, gastos de explotación, y los costos fijos de su operatoria. La máxima simplificación de esta ecuación es:

$$\text{Primas cobradas} - \text{Indemnizaciones abonadas} = \text{Resultado Técnico}$$

Pero esto es claramente una simplificación grosera. Principalmente por tres motivos:

- a) No contempla el aprovechamiento del valor temporal del dinero. Esto es, durante el plazo que transcurre entre que el cobro del dinero en concepto de cuotas, y el del efectivo desembolso en concepto de indemnizaciones, las aseguradoras realizan inversiones financieras que aumentan su resultado⁴. Esta maximización de su rentabilidad recibe el nombre de **Resultado Financiero**.
- b) No da la suficiente importancia a los gastos propios de la explotación que exceden la mera evaluación del riesgo, como así tampoco a los costos fijos comunes de la empresa.
- c) No contempla la necesidad de que el **Resultado Técnico** sea evaluado por rama. Esto es por el tipo de póliza emitida, en mérito del riesgo que ampare⁵.

2.1.2. El Seguro como un Contrato:

A fin de avanzar en el entendimiento del negocio asegurador, y para más tarde entender como puede verse afectado por regulación ajena al mismo, avanzaremos en entender las características del seguro como contrato.

⁴ Con ánimo de garantizar la liquidez de las aseguradoras y de evitar inversiones desmedidamente riesgosas que pudiesen amenazar su continuidad, la Ley de Entidades Aseguradoras y de Control N°20.091 (LEAC) y su decreto reglamentario Res.21.523/92 SSN, Reglamento General de la Actividad Aseguradora (RGAA), rige el método de organización y administración contable de estas entidades, fijando de modo taxativo el destino que puedan dar estas entidades a sus fondos en términos de inversión. Solo podrá invertirse en bienes establecidos por Art. 34 LEAC. El mismo establece un listado de inversiones entre que las aseguradoras deberán optar, siempre comenzando por el más líquido: A) Títulos de deuda pública nacional o provincial, o garantizados por la Nación, b) Títulos públicos de países extranjeros en la medida de la emisión de pólizas en la moneda de dichos países, c) Obligaciones negociables con oferta pública, d) Prestamos con garantías prendarias o hipotecarias, e) Inmuebles situados en el país, f) Acciones de sociedades anónimas, g/h) Préstamos y operaciones financieras garantizadas.

⁵ La reglamentación del ART. 23 de la Ley 20.091 reguladora del Mercado asegurador, establece que los planes de coberturas de las aseguradoras se reorganizarán por ramas, y define cuales deberán contar con aprobación general de SSN, tal como lo es el seguro automotor. A su vez la reglamentación del Art. 39, explica como deberá valuarse en cada etapa la pérdida proyectada en materia de siniestros. Compiani, María Fabiana, “Seguro Automotor Obligatorio y Voluntario”, Publicado en Diario La Ley Buenos Aires, jueves 12 de abril de 2012.

Consensual: el contrato de seguro tiene su origen en el acuerdo de voluntad de las partes. Esto se evidencia con el hecho de que puede existir contrato aún con anterioridad a la póliza, si las partes han consensuado ello⁶. En este punto cabe destacar que la doctrina a considerado como contratos **de adhesión**, a los seguros automotores u otros enlatados, ya que el margen de negociación del contratante respecto de las condiciones de póliza son escasas. Continuando con el ejemplo del mercado automotor, el potencial cliente decide si quiere contratar una Cobertura A, C80 o Todo Riesgo, sin poder discutir las coberturas que incorpora cada producto, o los sub-límites de cada cobertura⁷. En los casos de los seguros obligatorios, la pérdida del elemento de “consenso” se ve aún más afectado, al verse obligado el potencial asegurado a contratar con alguien.

Bilateral desde que ambas partes se obligan mutuamente con el solo acuerdo de voluntades. Por un lado el Asegurado se obliga a pagar en plazo las cuotas del seguro como se pacten⁸, mientras que el asegurador a responder ante la actos que disparen la cobertura. En dicho sentido también hay que afirmar que es un contrato de tipo **Recíproco**. Ello toda vez que el incumplimiento de las obligaciones a cargo del asegurado liberan al asegurador⁹.

Condicional desde que la obligación más específica, la del cumplimiento por parte del asegurador, solo nacerá con la ocurrencia del siniestro; esto es

⁶ Exempla gratia: a) cobertura contratada por una licitación pública que establece condiciones de cobertura que entran en vigencia antes de la emisión efectiva de la póliza, b) propuestas de póliza o pedidos de cobertura ingresadas a la aseguradora sin que esta las observe o decline por el plazo de 30 días, c) o cualquier otro acuerdo de voluntades entre asegurador y asegurado o intermediario, que pueda entenderse aceptado aún tácitamente por el asegurador.

⁷ En lo personal, entendemos que esta afirmación es excesiva, justamente al poder los contratantes elegir el producto que desean para cubrir su bien, y poder elegir las sumas aseguradas. A su vez, la restricción de discutir los parámetros de cada cobertura o cláusula, es una necesidad de buen orden para las aseguradoras, sin el cual se ingresaría en el riesgo de que cada asegurado tenga un texto especial y único para su vehículo. Esto haría imposible la administración de riesgos y peor aún la interpretación de los límites de cobertura tanto por el asegurador como potencialmente por los jueces. Entendiendo estas complicaciones la misma SSN estableció condiciones de coberturas estándar para la rama automotor en su Res.36.000/11 .

⁸ Allí otra característica del contrato que daremos por obvia, que es la onerosidad presunta. Ello que parece una simpleza se torna relevante cuando surgen discusiones a la ausencia de condiciones de pago fijadas en el texto de póliza, no pudiendo el asegurado entender que a cambio de la cobertura contratada no había asociada una obligación de abonar de su parte.

⁹ Entre las obligaciones del Asegurado están la buena fe contractual y el pago de la prima en el plazo convenido. Respecto de la primera cabe resaltar que además de la presunción de Buena Fe Contractual plasmada en al Art. 1198 CCiv, y Art. 961 PCCCN, en el ámbito del seguro se refiere la Ubérrima Buena Fe, como concepto desprendido de los Art. 4 y Art. 5 LS, López Saavedra, Domingo, Op.Cit., Pág.75, cuyo incumplimiento, según el momento pueden acarrear la falta de cobertura sobre un siniestro puntual o en su caso la pérdida de efectividad del contrato pudiendo ser acusado de nulo.

Respecto de la falta de pago de la prima en plazo, cabe destacar que implica la suspensión de la cobertura (Art.31), no siendo responsable el asegurador por los siniestros ocurridos entre la fecha de incumplimiento y las cero horas del día posterior al pago. Stiglitz, Rubén S., Op.Cit., Tomos III, Pág.60ss, hace un interesante análisis económico del contrato de seguro, y de la importancia que tiene para las aseguradoras el cobro en plazo de las primas debidas. Nos limitaremos a decir que la suspensión de la cobertura aparece como el incentivo más eficiente para forzar el pago en plazo, dado la insostenible onerosidad que implicaría forzar la ejecución del cumplimiento de cada asegurado mientras se indemnizan los siniestros acaecidos.

con la materialización del riesgo asegurado¹⁰, en las condiciones de contratación¹¹.

A **plazo**, por cuanto la obligación del asegurador subsistirá mientras haya cobertura temporal, esto es póliza vigente¹² al momento del hecho por el cual se pretende ejercer los derechos nacidos del contrato¹³.

Es entonces que podemos definir que la obligación de las aseguradoras respecto de sus clientes, está sujeta a: un plazo (cobertura temporal), al pago previo (cobertura financiera) y a la efectiva materialización del riesgo en las condiciones pactadas (cobertura técnica). El reconocimiento entonces de cobertura fuera de estos parámetros implicaría una ruptura en el equilibrio económico de prestaciones debidas entre partes.

De allí la enorme relevancia en la limitación y valuación del riesgo que asumirá el asegurador.

2.1.3. La Suscripción, como evaluación del Riesgo y la Cotización:

La suscripción es el proceso por medio del cual una aseguradora realiza una evaluación del riesgo y decide darle o no cobertura y en su caso el precio al que asumir dicho riesgo le será rentable.

Podemos resumir los fines de este proceso en.

- a. Determinar el interés asegurable,
- b. Definir el riesgo a asumir,
- c. Evaluar la posibilidad de pérdida que debería afrontar la compañía en caso de siniestro,
- d. Evaluar pautas de ajuste al momento de la renovación,
- e. Aplicar pautas correctivas para la minimización del riesgo¹⁴,

¹⁰ Considerando el texto del Art. 2 LS, entenderemos de ahora en más como Riesgo “(...) la posibilidad de que se produzca un hecho o un acto del hombre que pueda ocasionar un daño al interés asegurable (...)” que hace nacer la obligación del asegurador. Confer. López Saavedra, Domingo, Ley de Seguros Comentada y Anotada, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2007, Pág.45.

¹¹ La evaluación de cobertura técnica de un siniestro consiste en encuadrar el hecho denunciado dentro de las coberturas brindadas por el contrato que vincula a asegurador y asegurado. Aquí será fundamental la evaluación de los hechos narrados, y la claridad del texto de póliza, dado que en caso de duda se estará a la interpretación más beneficiosa para el asegurado. Este encuadramiento distinguirá dos aristas, el escenario de no seguro, donde el objeto del seguro es uno diferente al del evento ocurrido, o uno en el cual si bien el contrato tenía por espíritu amparar el riesgo el mismo se encuentra excluido por circunstancias propias de la ocurrencia. Tomando como ejemplo la Rama Automotor, la Res. 36.000/11 establecerá exclusiones asociadas a) Sujeto a cargo de la unidad al momento del hecho, b) Lugar del hecho (cobertura territorial), c) bienes dañados¹¹, d) actos del asegurado posteriores al hecho.

¹² El plazo del contrato de seguro se presume anual, salvo su expresa convención en contrario entre las partes, tal como lo establece el Art. 17 LS.

¹³ Esto es lo que se conoce como cobertura en base a ocurrencia, i.e. el contrato que ampara el suceso es aquel vigente al momento en que ocurrió el accidente con independencia de la fecha en la cual el tercero perjudicado por el daño causado haga efectivo su reclamo. Existen a su vez pólizas cuya cobertura temporal se basa en la fecha reclamo efectivo (claims made), pero su aplicación no es frecuente, se centra en coberturas financieras o profesionales y su constitucionalidad se haya cuestionada en Argentina, López Saavedra, Op.Cit., Pág.505, y Barlow Lyde & Gilbert LLP, Insurance Law Handbook, Tottel Publishing, 4th edition, Londres 2008, Pág. 255s. y 255ss.

En las palabras de Enrico Gabrielli, (i) Un Alea normal como la que asume el asegurador es “aquel riesgo que el contrato implica a causa de su peculiaridad: riesgo al cual cada una de las partes se somete implícitamente al concluir el contrato”. Contrario a ello, el problema del riesgo contractual radica en que el contrato cambie su economía originaria, resultando en la excesiva onerosidad del cumplimiento de la propia prestación, creando pérdidas o causando sacrificios injustificados en alguna de las partes.¹⁵

Por ejemplo, frente a un vehículo que lleva equipaje, (a) definir asegurarlo como un automotor que circulará por la vía pública o como maquinaria que desarrollará tareas dentro de un aeropuerto, (b) decidir darle cobertura contra granizo o robo o no, (c) evaluar qué posibilidades tiene de atropellar gente, o de ser robado, y que costo tendría dichos eventos para el asegurado y para el asegurador, (d) si ya ha tenido vigencias anteriores de póliza con esta aseguradora, ponderar los riesgos no mensurados ex ante (e.g. el mayor riesgo generado por excursiones de niños al aeropuerto que se cruzan inadvertidamente delante de nuestros móviles y son arrollados) cuyo costo debe saldarse, y (e) recomendar medidas de seguridad específicas a fin de reducir costos para ambas partes del contrato, como establecer seguridad armada o bocina en los móviles.

Denominaremos entonces cotización al proceso por el cual se establece el costo de la póliza a emitir, por intermedio de uso de herramientas actuariales¹⁶ de proyección y la experiencia siniestral.

¹⁴ El Dec. 17/96, establece entre otras obligaciones de la Aseguradora en relación a la suscripción de riesgos : i) Asesoramiento técnico sobre el Riesgo, ii) Provisión de Especialistas de seguridad e Higiene, y iii) Advertencia y provisión de medidas de Seguridad. Confer. Carcavallo, Esteban “La Responsabilidad Civil del Asegurador ante daños causados por terceros” Revista Jurídica La Ley, Año 2013, Tomo C, Página 339.

¹⁵ Frente a cada contrato y contexto específico el intérprete del mismo debe reconstruir e identificar el equilibrio económico original, evaluando (i) la “relación de tolerancia entre el riesgo siempre extraño al intercambio contractual y la causa típica del negocio”, (ii) considerando “solo respecto del contrato en concreto y no respecto del tipo de contrato en abstracto, determinados eventos pueden calificarse como extraordinarios o imprevisibles”, (iii) entendiendo la “relación de comparación entre costo previsible y rendimiento previsible de la prestación, a la variación normal de la situación económica del contrato”. Surgiendo entonces la Excesiva Onerosidad, es res facti, como la imposibilidad sobreviniente de la prestación. Gabrielli, Enrico, “Riesgo y Tipo Contractual”, Publicado en el Diario La Ley, Año 77, N°222, Buenos Aires, Miércoles 27 de noviembre de 2013.

¹⁶ Si bien no nos extenderemos en este punto al no ser el objetivo del trabajo, vale aclarar que principalmente los actuarios se muñen de herramientas matemáticas de proyección que se basan en las experiencias siniestralidad más amplias a su disposición a fin de armar la esperanza de siniestralidad esperada, y en base a la misma fijar el valor de las tasas. Así los manuales de Suscripción o tarifadores de reaseguradores (que tienen el beneficio de la amplitud al recolectar la información de toda la siniestralidad de las Aseguradoras con las que trabajan) se tornan sumamente útiles para la tarea estableciendo valores de referencia o estándares del mercado. Con el trabajo sobre dicha información, se determinan entre otras las tasas de siniestralidad, valores de siniestralidad estimada, tasas de interés y tasa de caducidad (siendo esta la pérdida en la que incurren las aseguradoras cuando las pólizas caducan antes del cobro de determinada prima).

Del mismo modo cabe destacar la tendencia al uso de Big Data en el mercado asegurador, no solo como en el pasado para trabajos de captación y retención de mercado, sino también para los trabajos de valuación del riesgo, y fijación de precios. Los promotores de este tipo de herramientas y la información disponible proponen un n iter de valuación y fijación de precios del siguiente modo: 1. Generación de modelos de “Pricing”, 2. Evaluación de la rentabilidad del producto, 3.

El resultado de esta acción, recibirá el nombre de Prima Técnica y se compone de dos elementos. La Tarifa, y la siniestralidad¹⁷.

La tarifa es un elemento referencial, e implica una tasa expresada en pormilajes¹⁸ (%o), que es suficiente para la neutralización del riesgo asumido con la contratación de la póliza. Así la ecuación en abstracto es sencilla, “*a mayor riesgo, mayor tasa de prima*”.

1. Tarifa	
2. Siniestralidad	
Prima Técnica	
3. Recargo Financiero	
4. Comisión	
Prima	
5. Gastos	
6. Impuestos (IIBB, IVA, Tasa Bomberil)	
Premio	

Las tarifas establecen cotizaciones para riesgos estándares, que luego se ajustan con la aplicación de recargos, adicionales, o rebajas, acorde al cumplimiento de medidas de seguridad, deficiencias en el mantenimiento, u otras circunstancias. También se ve modificada la tarifa por la política de aceptación de riesgos propia de cada asegurador en base a su propia experiencia siniestral y política comercial. Ejemplos de esto podrían ser ajustar las tarifas de robo automotor por el modelo de vehículo, el lugar donde el mismo es guardado, la zona de circulación, etc.

El cálculos de las tarifas a su vez, se origina en la experiencia siniestral para la rama. Este adicional se obtiene al evaluar la frecuencia y la intensidad o magnitud. La frecuencia contempla la cantidad de siniestros ocurridos sobre la cantidad de casos posibles. La magnitud, es el coeficiente fruto de la relación entre el total de las indemnizaciones realmente pagadas, respecto de las que potencialmente se podrían haber pagado de haber sido todos los siniestros incurridos de una magnitud tal que agotasen la suma asegurada para el evento.

En el caso de las renovaciones de pólizas, para la obtención de la Prima Técnica se suma la siniestralidad efectiva. Esto no es otra cosa que el dinero suficiente para cubrir los siniestros ocurridos pendientes, cuyas erogaciones no pudiesen haber sido previstas adecuadamente. Para calcular la siniestralidad total de una cuenta se adicionarán: las reservas en concepto de indemnizaciones, los gastos del siniestro, y los costos. De allí la importancia de llevar un registro ordenando y actualizado de los siniestros pendientes.

Es con estos elementos que el suscriptor tomara frente a un riesgo una decisión:

Evaluación de la rentabilidad de la suscripción, 4. Desarrollo del Producto, 5. Evaluación del Riesgo, 6. Modelos de Tratamiento de Catastrofes, 7. Generación de Portfolio de Productos, 8. Suscripción. Breeding, Mark; Garth, Denise; “*Big Data Insurance, Beyond Experimentation to Innovation*”, a sponsored SMA White Paper, publicado en junio 2014 en www.strategymeetsaction.com.

¹⁷ A partir de la Res. 32.080 de julio de 2008 se adicionaba en este rubro los conceptos de recargo administrativo y derecho de emisión, que anteriormente se englobaban en las comisiones comerciales.

¹⁸ Con la excepción del caso de granizo, en el que la tasa se mide en porcentajes (%).

- Rechazarlo: cuando el beneficio a obtener no salda el riesgo a correr
- Limitarlo: ante un riesgo elevado o agravado con la media standard, limitar las coberturas brindadas o sumas aseguradas.
- Extraprimarlo: cuando el riesgo a suscribir presenta un riesgo mayor al calculado por el actuario, se recargara de forma suficiente hasta saldar la diferencia.
- Aceptarlo, e incluso premiarlo,

A esta Prima Técnica en términos estrictos, se le suman aún recargos financieros y comerciales.

El adicional financiero, refiere al quantum necesario para enfrentar las diferencias que pudieran surgir entre el valor de seguro fijado al momento de contratación, y el efectivamente percibido una vez que se distribuye dicho valor en cuotas a lo largo de la vigencia del contrato.

A su vez, se sumará a esto la comisión comercial, para arribar a la Prima propiamente dicha.

Finalmente, se compondrá el Premio sumando gastos administrativos de la aseguradora e impuestos. Entre estos últimos se incluyen el IVA, el impuesto al sello, tasas e impuestos internos de SSN, y otros menores, entre los que siempre se destaca la Tasa Bomberil¹⁹

Es este Premio, aquel que se distribuye en cuotas y se cobra efectivamente al cliente.

2.1.4. El siniestro como materialización del riesgo.

Cabría antes que nada definir al Siniestro como el suceso a partir de cuya ocurrencia se materializa el riesgo²⁰ asumido por el asegurador en el contrato de seguro, desencadenando el nacimiento de obligaciones y derechos recíprocos entre asegurado y asegurador²¹.

En las coberturas de Seguros Patrimoniales, a diferencia de otras coberturas como vida o personas, surge la obligación del asegurador de indemnizar revistiendo tanto los términos de reponer, reparar o entregar sumas de dinero.

En el caso de la Responsabilidad Civil, el objeto de la cobertura es “(...) *mantener indemne al asegurado por cuanto deba a un tercero en razón de la responsabilidad prevista en el contrato, a consecuencia de un hecho acaecido en el plazo convenido*” en el mismo texto del Art. 109 LS. De allí que la obligación

¹⁹ Es un impuesto específico que tiene por fin sostener el funcionamiento y aprovisionamiento de los cuerpos de bomberos con asiento en Capital Federal.

²⁰. Considerando el texto del Art. 2 LS, entenderemos de ahora en más como Riesgo “(...) *la posibilidad de que se produzca un hecho o un acto del hombre que pueda ocasionar un daño al interés asegurable (...)*” que hace nacer la obligación del asegurador. López Saavedra, Domingo, Ley de Seguros Comentada y Anotada, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2007, Pág.45.

²¹ López Saavedra, Domingo, Op.Cit., Pág.66.

del asegurador no sea pagar al asegurado, ni siquiera pagar al tercero como las teorías más clientelistas así nos lo han hecho querer pensar²², sino que en mérito de la redacción de la misma norma el objeto del contrato de seguro de Responsabilidad civil es preservar el patrimonio del asegurado de las pretensiones que un tercero pueda formular en su contra²³. El asegurador así, frente a la pretensión de un tercero, elegirá razonablemente que es lo más conveniente en términos económicos, indemnizar al tercero (transacción²⁴), o defender judicialmente el patrimonio de su asegurado frente a la pretensión de los terceros.²⁵ Por el contrario en frente a la ocurrencia de robos y daños a las unidades aseguradas, que cuenten con la cobertura específica, el asegurador no podrá más que indemnizar al asegurado.

2.1.5. Denuncia de la Ocurrencia, Registro de Siniestro y Reserva

Al recibir la denuncia de siniestro, deberá registrarse la misma en el libro de denuncias; lo que vulgarmente se conoce como “abrir el siniestro”. En dicho registro se asocia al evento denunciado con la póliza en el marco de la cual se la denuncia; y se le asigna un número de orden correlativo, pasando a ser esta la referencia para el asegurador, el Siniestro²⁶. Esto que parece un simple proceso administrativo, es la base angular de la administración financiera y cuidado del patrimonio de las aseguradoras²⁷.

2.1.5.1. Libros de Pérdida y Función

La Ley de Entidades Aseguradoras y de Control N°20.091, rige el método de organización y administración contable de estas entidades. En la misma se define

²² Vázquez Ferreyra, Roberto, Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, Ed. La Ley, Edición Especial, Buenos Aires, Abril 2008, en particular los Art.de Federico Álvarez Larrondo, pág.25 y Ariel Ariza, Pág. 49.

²³ Compiani, María Fabiana, “Seguro Automotor Obligatorio y Voluntario”, Publicado en Diario La Ley Buenos Aires, jueves 12 de abril de 2012.

²⁴ Entendemos transacción en este caso, no solo como una forma anormal de conclusión de un proceso jurisdiccional, con todas sus consecuencias, (Kiper, Claudio M. Proceso de Daños, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2008, Tomo II, Pág. 185), sino también como un contrato de naturaleza declarativa (Art. 944 CCiv) de la extinción de derechos (Art. 832 a 838 CCiv) acordada por las partes (sujetos con legitimación activa y pasiva en un potencial reclamo jurisdiccional) que puede ser celebrado en cualquier momento, aún con anterioridad a la mediación conciliatoria o la constitución en mora; Lorenzetti, Ricardo Luis, Contratos Parte Especial, Ed. Rubinzal Culzoni, Buenos Aires, 2003, Tomo II, Pág.552 y 553.

²⁵ O incluso ante los casos de la potencial aplicación de exclusiones a la cobertura, deberá analizar la posibilidad de que las mismas puedan ser sostenibles en sede judicial. Así frente a una exclusión clara en “Piacentini Vanina Paola c/Natrone César Roberto s/Ds y Ps” la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala J., 7 de febrero de 2013, entendió la Sala que corresponde confirmar el rechazo de la excepción de falta de legitimación pasiva toda vez que la carencia de licencia de conducir, si bien da lugar a sanciones de tipo administrativo, no excluye la cobertura de la aseguradora.

²⁶ Mecca, Roberto, Manual del Profesional del Seguro, ed. Mecca, 14ª Edición, Buenos Aires, 2012.

²⁷ Primero identificar cual es el riesgo vinculado al suceso, en nuestro caso será un automotor. Con ese dato podrá rastrearse si existe en la compañía un contrato que ampare dicho riesgo, y si el mismo estaba vigente al momento de ocurrencia del hecho dañoso, tal como exigiera el Art. 109 LS antes citado²⁷. Surgirían aquí tres alternativas. No ha existido nunca póliza que vincule a dicho riesgo con la aseguradora²⁷. El contrato que alguna vez existió sobre el riesgo no tenía vigencia al momento del suceso²⁷; o el que nos interesa a nosotros, se ha identificado una póliza que ampara al automotor al momento de la ocurrencia (Art. 18 LS).

que las aseguradoras que tengan pendientes obligaciones²⁸ deberán tener disponibles las sumas de dinero necesarias para poder enfrentarlas. A estas sumas de las cuales el asegurador no podrá disponer, llamaremos reservas. Una vez deducidas las primas debidas a los reaseguradores, solo podrán invertirse en bienes establecidos por la ley²⁹ (Art. 34 LEAC).

El modo en que se registra (Art.37 LEAC³⁰), y en el que se computan las reservas (Art. 39 LEAC) se rigen por la misma norma, y por su decreto reglamentario Res.21.523/92 SSN, Reglamento General de la Actividad Aseguradora (RGAA)³¹.

La obligación legal de mantener reservas persigue garantizar la solvencia y capacidad de respuesta de las Aseguradoras. En mi opinión, esto genera a su vez la externalidad positiva de incentivar a la indemnización de siniestros, al “gravar” la postergación del pago.

2.1.5.2. Computo de reservas en instancia Administrativa.

El RGAA simplemente afirma sobre este tipo de casos, que deberán ser valuados “(...) *teniendo en cuenta la mayor cantidad de elementos posibles, a fin de pasivar el costo final (...)*”³². La práctica del mercado tiene entonces por costumbre en casos de RC Automotor Daños Materiales, fijar la reserva del caso en un valor suficiente para indemnizar al tercero (en base a la pericia mecánica privada) cuando corresponda, con más los honorarios de la parte actora y los de sus propios proveedores³³.

2.1.5.3. Computo de Reservas en RAJ :

Una vez interpuesta una acción “jurisdiccional” por un siniestro, ya sea una mediación prejudicial o una demanda, deberá asentarse la misma en el libro de

²⁸ El Art. 33 LES refiere las obligaciones pendientes con asegurados. Si bien en nuestro caso se reservarían fondos para indemnizar a terceros, entendemos que la acepción es correcta. Ello dado que si bien el beneficiario del pago podría ser un sujeto diferente del asegurado, el mismo se realizará con el fin de mantener indemne al patrimonio del asegurado, tal el objeto del seguro de RC.

²⁹ El Art. 34 indica un listado taxativo refiriendo que los aseguradores deberán optar siempre por los más líquidos. A) Títulos de deuda pública nacional o provincial, o garantizados por la Nación, b) Títulos públicos de países extranjeros en la medida de la emisión de pólizas en la moneda de dichos países, c) Obligaciones negociables con oferta pública, d) Prestamos con garantías prendarias o hipotecarias, e) Inmuebles situados en el país, f) Acciones de sociedades anónimas, g/h) Préstamos y operaciones financieras garantizadas.

³⁰ Cabe mencionar la Res. 31135/06 donde se establecen los parámetros de registro y asiento individual de siniestros,

³¹ Esta reglamentación abarca tanto la evaluación individual de siniestros, como su ponderación como cartera. A fin de no desviarnos del objeto de este trabajo no abordaremos estos puntos, sin embargo cabría destacar que la suma de los tres elementos de la proyección siniestral, i) Reserva de Siniestros (en las cuales nos centramos), ii) IBNR (coeficiente de ajuste de reserva para cubrir las deficiencias de reserva por hechos incurridos pero no reportados, Art. 39.6.9.4 RGAA y su anexo complementario) y iii) los pagos de siniestros, son el fundamento para la fijación de primas (pricing) y la evaluación de rentabilidad mínima solicitada por SSN, Art. 39.9 RGAA.

³² Esta es toda la referencia que sobre la materia hay en el RGAA, al que se refiere marginalmente su Art. 39.6.2.

³³ Esto guardaría coherencia con los parámetros del Art. 39.6.2.3.2. que refiere que la reserva por un caso con sentencia dictada, debe ser equivalente a las sumas necesarias para enfrentar el capital de la condena con más sus gastos. En esta instancia no se contempla dentro de la reserva los montos que pudieran corresponder a intereses, dado que por los plazos que se manejan, es práctica habitual excluirlos de la negociación.

actuaciones judiciales³⁴. El RGAA hace una distinción inicial en como reservar siniestros automotores i) con monto de reclamo determinados, e ii) indeterminados.

Para los primeros el Art. 39.6.6.1. establece el porcentaje que debe reservarse con la siguiente distribución:

Monto de demanda		Pasivo a Constituir	
de	Hasta	% s/demanda	Monto Mín.
-	\$ 20.000	65%	-
\$ 20.001	\$ 100.000	40%	\$ 14.000
\$ 100.001	\$ 250.000	30%	\$ 40.000
\$ 250.001	\$ 700.000	25%	\$ 75.000
\$ 700.001	\$ 1.000.000	20%	\$ 175.000
\$ 1.000.001	-	-	\$ 250.000

El “monto de demanda actualizado” al que se refiere es el monto agregado de capital indemnizatorio y costas (Art. 39.6.2.3.2. RGAA). En caso de no estar estas determinadas se adicionará al monto de de demanda o el monto reclamado consignado en la mediación, un 20% en dicho concepto (Art. 39.6.3.2. RGAA).

En el caso de siniestros con RAJ por montos indeterminados, su pasivo se determinara por el promedio que arrojen las sumas de pasivo constituido por los restantes juicios o mediaciones³⁵, según sea el caso, calculados independientemente aquellos con y sin lesiones (o muertes de terceros) (Art. 39.6.2.3.4. RGAA)³⁶. En los casos con reclamos en parte determinados y parte no, se hará un promedio ponderado incorporando ambos métodos.

En el caso de los siniestros con un juicio interpuesto, su reserva podrá modificarse, o bien tras la prueba pericial oficial, cuando de esta se desprenda prueba suficiente de la divergencia entre el monto demandado y el verdaderamente comprometido³⁷, o con el dictado de una sentencia (aunque no sea definitiva), o la celebración de un acuerdo transaccional debidamente instrumentado.³⁸

En el caso de las mediaciones, en adición a los criterios propios de los juicios, podrá aplicarse un factor de corrección que permite cada 12 meses desde la

³⁴ Existe un debate respecto de la obligación del asegurador de registrar procesos en los que no ha sido formalmente citado en garantía o notificado. Entendemos que el mismo no tiene fundamento, contemplando la obligación del asegurador de mantener indemne al asegurado, considerando el texto el Art.15 LS por el cual el asegurador no puede desconocer la información que ha conocido por vías diferentes al asegurado y lo estipulado en el Art. 39.6.2.3.1. en cuanto a que deben computarse las reservas incluso de los casos en los que el asegurador haya asumido la defensa del asegurado, aún cuando no haya sido citado en garantía.

³⁵ Se excluirá a los casos indeterminados del cómputo de la base imponible.

³⁶ Cabe destacar que la incorporación de reclamos por monto indeterminado es concebido por el RGAA como un caso excepcional, y requieren de la justificación en el balance del asegurador con un informe suscripto por el Gerente del Área, Auditor y Síndico.

³⁷ Art.39.6.2.3.3.RGAA.

³⁸ Art.39.6.2.3.2. RGAA 2º y 4º párrafo respectivamente.

notificación de la acción reducir la suma reservada, al 75% transcurridos doce meses, al 25% transcurridos 24 y a 0% alcanzados los treinta y seis³⁹.

2.1.5.4. Las Reservas como un Costo de Oportunidad:

Consideraremos entonces a las reservas como una suma de fondos congelados que no pueden ser utilizadas para invertir libremente, sino exclusivamente en los títulos y bajo los parámetros establecidos por SSN. Serán aquellas inversiones a las que deberemos renunciar para contar con la disponibilidad suficiente de fondos para responder ante las obligaciones asumidas por el asegurador⁴⁰. Este es un costo implícito que no implica un desembolso de dinero, sino que se medirá por el valor, en términos monetarios, de los ingresos a los que se debe renunciar⁴¹.

2.2. Capítulo Segundo: Derecho Civil y Contrato de Seguro.

2.2.1. Daño, Responsabilidad Civil y Seguro⁴².

El legislador tiene idealmente por fin, establecer las bases que permitan el desarrollo económico de su sociedad. Ni el poder judicial ni el ejecutivo podrán por medio algún prevenir la materialización de todos los riesgos que incorpora a la sociedad la maquina productiva, en la fabricación, comercialización o transporte. No puede prohibirse la generación de riesgo, sino que debe mantenerse la ecuación por la cual el beneficio que genera la cosa riesgosa a la sociedad, es mayor al potencial daño que puede generar. A mayor abundamiento, debe minimizarse el impacto que dicho daño pudiera generar a la sociedad.

Es así que, siguiendo la misma obligación genérica de no dañar en las bases mismas de la Constitución Nacional, el Código Civil materializa el instituto de la Responsabilidad Civil, por medio del cual, quién genere un daño se ve obligado a responder por sus consecuencias. Ante la posibilidad de que quién pueda ser el generador de dichos daños no pueda responder ellos, generando entonces una asimetría en el balance económico de la sociedad, se instituye el Seguro de Responsabilidad Civil. Por el mismo el potencial causante de daños, contrata a una aseguradora a subrogarse en los gastos que pueda verse obligado a incurrir para mantener indemne su patrimonio de cualquier reclamo del que pueda ser sujeto pasivo⁴³. Si bien existen seguros que tienen por fin garantizar el efectivo cumplimiento de un contrato, o las condiciones de la prestación de un servicio,

³⁹ Ello con independencia que previo a ello pueda operar la prescripción de la acción si se ha consumido el plazo bianual, con más los plazos de suspensión o interrupción que fuesen de aplicación. Si bien el RGAA no explica la lógica detrás de este “factor de corrección”, entiendo que el mismo se funda en permitirle a las aseguradoras ajustar sus reservas en consonancia con la decreciente propensión que tiene un tercero a interponer una demanda con el paso del tiempo.

⁴⁰ Krugman, Paul; Wells, Robin, Introducción a la Economía: Microeconomía, Ed. Reverte, Madrid, 2007, pág. 7.

⁴¹ Krugman, Paul; Wells, Robin, Op.Cit., Pág. 161.

⁴² Para el desarrollo de esta sección, nos basaremos en el desarrollo realizado por el Dr. Waldo Sobrino en su obra, Sobrino, Waldo, Consumidores de Seguros, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009. Si bien nuestra postura ha sido siempre la opuesta a la de los autores “consumidoristas”, cabe destacar la excelencia de la obra, y lo que es de mayor relevancia práctica, la fuerte adhesión de los tribunales a sus postulados.

⁴³ Ver Anexo II para una introducción a criterio de decisión del asegurador entre indemnizar y defender.

los seguros Automotores, se concentran en la Responsabilidad Civil Extracontractual⁴⁴.

2.2.2. Principio de Culpa y Responsabilidad Civil Objetiva

La responsabilidad se funda en cuatro pilares.

El primero es el **hecho generador**. Esto es, debe existir un acto jurídico; ya sea positivo u omisivo de la persona a quien se pretende atribuir responsabilidad, del cual se hayan desprendido consecuencia relevantes.

El segundo es **el daño**. En un sentido amplio es la ofensa o lesión de un interés o derecho de orden patrimonial o extrapatrimonial. Por su parte el daño resarcible como presupuesto de la responsabilidad civil (Art. 1068, 1069 y cc. CCiv.) se identifica como la consecuencia perjudicial o menoscabo que se desprende de dicha lesión. Es el efecto resultante de la lesión causada. Uno no puede verse obligado a reparar, sino ha mediado un daño generado a alguien. De allí la máxima “*Sin daño no hay responsabilidad*”.

La reparación debe ser integral⁴⁵, eximiendo de todo daño y perjuicio, retrotrayendo las cosas al estado anterior del ilícito, o indemnizando en metálico si ello fuere imposible (Art. 1083 CCiv y Art. 1740 PCCCN)⁴⁶. Cabe en este punto destacar que el principio legal es la reparación en especie, solo cuando sea imposible o antieconómico devolver las cosas a su estado anterior, se procederá a la indemnización en metálico.

Podrían encontrarse los límites a esta indemnización; en la necesidad de causalidad adecuada (Art. 906 CCiv. y Art. 1726 PCCCN)⁴⁷, entre el hecho dañoso, y las consecuencias cuya reparación se pretende (Art. 1077 CCiv.). El daño resarcible debe ser i) cierto, ii) personal, y iii) lesionar a un interés jurídicamente protegido o a un derecho subjetivo⁴⁸.

⁴⁴ Si bien en cada país pueden tener diferentes acepciones, en términos generales Feldstein de Cárdenas, las ha interpretado como “(...) *aquellas obligaciones nacidas al margen de la autonomía de la voluntad de las personas (...)*” Confer. De Feldstein de Cárdenas, Sara Lidia, Derecho Internacional Privado: Parte Especial, Ed. Universidad, Buenos Aires, 2000, Pág.17. Así las obligaciones no-contractuales o extracontractuales, se define en sentido negativo, siendo las obligaciones que no nacen de los contratos. Por el contrario nacerían propiamente de la ley, de los quasi-contratos o incluso de los ilícitos. De allí que en diferentes fueros podrán surgir diferentes obligaciones, acorde a la norma local (el ejemplo más gráfico es el caso Babcock vs. Jackson, de la Cámara de Apelaciones de Nueva York de 1963, donde se reputa responsabilidad por el transporte benévolo de pasajeros por iniciarse el viaje en Nueva York, aún cuando el hecho tuviera lugar en Canadá donde no era punible). Estas consideraciones han sido incorporados tanto por el Convenio de la Haya sobre Ley Aplicable en Materia de Accidentes de Tránsito de Circulación por Carretera de 1971, como en el Protocolo de San Luis en Materia de Responsabilidad Civil Emergente de Accidentes de Tránsito del Mercosur de 1996). Confer. de Tuma Antunes, Thiago, “*Régimen de las obligaciones extracontractuales: responsabilidad derivada de accidentes de tránsito*”, publicado en elDial.com, el 22 de agosto de 2014.

⁴⁵ Como lo refiere la CSJN en los Fallos “Aquino” y “Cuello” para ser constitucional (principio de no dañar del Art.19 CN, 1er párrafo).Laplacette, Carlos José, “Derecho Constitucional a la Reparación de Daños”, publicado en Diario La Ley Buenos Aires, lunes 17 de septiembre 2012, pág.1 y 2.

⁴⁶ Alterini, Atilio Aníbal; Ameal, Oscar José; López Cabana, Roberto M., Op.Cit., Pág. 257.

⁴⁷ No siendo indemnizables los hechos que no encontrarán en el ilícito su causal adecuada, o en su caso las mismas no hubieren podido ser previsibles (Art. 901 CCiv.).

⁴⁸ Moisa, Benjamín, “Teoría del Riesgo, Cinco Sofismas fundamentales”, Diario La Ley, 23 de octubre 2012.

El **nexo causal**, es el tercero. E implica la suficiente relación entre la ocurrencia del hecho generador, y las consecuencias dañosas resultantes. Dicho de otro modo, debe haber una relación causa efecto necesaria, no bastando con una simple correlación o con la “casualidad”.

El **factor de Atribución**, es la configuración mental que la persona autora del hecho generador ha tenido del daño que sus actos pueden generar. En la esfera subjetiva, se evalúa la intención. Aquel que ha perseguido voluntariamente perpetrar el hecho dañoso con la intención final de dañar, obra con dolo. Y su conducta es reprochable también desde la órbita penal. Por el contrario quién no tenía por fin último dañar sino que lo ha conseguido por su negligencia, ha obrado con culpa⁴⁹.

Con el avance de la tecnología esta distinción resulto deficiente, pues el daño podía ser consecuencia ya no necesariamente del obrar de un sujeto, sino de una maquina que no hacía más que la tarea para la cual había sido creada. Así el factor de atribución puede a su vez no ser estudiado desde la intención del sujeto, sino sencillamente desde el punto de vista de quien incorpora un riesgo a la sociedad⁵⁰.

⁴⁹ Entendiendo así por culpa, no el mero incumplimiento de normas, sino la inobservancia involuntaria de las mismas o del cuidado mínimo necesario para la convivencia pacífica en sociedad, Confer. Cámara Ira de Apelaciones en lo Civil y Comercial de La Plata, sala 1, 29/12/1998, en Autos “Bezzi, Osvaldo M. c/Grasso, Salvador y otro, LLBA 1999”, citado por Prevot, Juan Manuel, *Jurisprudencia de Daños y Perjuicios*, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2008. Tomo II, Pág. 62.

⁵⁰ En el sistema de Responsabilidad genera debate que, frente a actitudes negligente iguales (distraer la mirada del camino) de 2 conductores, son sancionadas de modo diferente por haber generado consecuencias disímiles por actos que no les son imputables (la aparición de un transeúnte en la calzada). Por el contrario un sistema no-fault (Tort Law como en el sistema de Common Law) omitiría estas discusiones, indemnizando por igual a cualquiera que padezca un daño. En ese entramado, el sistema de seguro, permite a su vez licuar los enormes costos ante la generación de un daño, como a su vez presenta beneficios por la escala, y la competencia entre diferentes agentes en términos de eficiencia de precios. En el mismo se debate como la actitud negligente iguales (distraer la mirada del camino) de 2 conductores, son sancionadas en el sistema de Responsabilidad Civil de modo diferente por haber generado consecuencias disímiles por actos que no les son imputables (la aparición de un transeúnte en la calzada). Por el contrario un sistema no-fault omitiría estas defectos, indemnizando por igual a cualquiera que padezca un daño.

Así el sistema de seguro, permite a su vez licuar los enormes costos ante la generación de un daño, como a su vez presenta beneficios por la escala, y la competencia entre diferentes agentes en términos de eficiencia de precios. Waldron, Jeremy, “*Moments of Carelessness and Massive Loss*” *Philosophical Foundations of Tort Law*, University Press, 1997, citado por Hatrik, Axel, “El Seguro como Fundamento de la Responsabilidad Civil”, Publicado en Revista Jurídica Argentina, Volumen 10, Junio de 2009.

2.3. Capítulo Tercero: Defensa de Consumidor y Seguro

2.3.1. El Derecho de Defensa del Consumidor en Argentina

En 1985 la Asamblea General de las Naciones Unidas, estableció las directrices de la defensa de los consumidores en su Resolución N° 39/248⁵¹.

En 1993 la Ley 24.240⁵² de Defensa del Consumidor hace efectivos los principios de la Resolución de la Asamblea de Naciones Unidas en Argentina. Esta protección primordial de los derechos del consumidor reciben a su vez con la reforma de 1994 la jerarquía de Derechos Constitucionales, al ser explicitados en el Art. 42 CN⁵³.

La modificación introducida por la Ley 26361 en 2008 a la ley 24.240, dicta en su Artículo Primero “(...) *La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo social... Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de 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 quién de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo (...)*”.

Si bien el Art.1ro de la Ley 24.240 no incluye un alto grado de precisión al momento de definir el término consumidor, la doctrina ha entendido que el derecho Argentino distingue entre usuario y consumidor.⁵⁴

⁵¹ El Art. 2 de la Res. 39/248 de A.G.O.N.U. establece las siguientes funciones a cumplir por la normativa de defensa de derecho del consumidor. “(...) A) *Protección de los consumidores contra los riesgos para su salud y seguridad, B) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, C) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer decisiones informadas de acuerdo a sus deseos y necesidades. D) La educación del consumidor. E) Disponibilidad de compensación efectiva al consumidor. F) Libertad para formar consumidores y otros grupos u organizaciones (...)*”. Confer. de Bassano, Osvaldo Héctor, “*La justicia y el fuero del consumidor. Comentarios-fundamentos (Primeros Conceptos)*, publicado en elDial.com, el 5 de septiembre de 2014.BD.

⁵² La Ley de defensa del consumidor recibe más tarde modificaciones, siendo la más crucial a nuestro interés la originada en la Ley 26.361. Sin embargo nos referiremos a la Ley de Defensa del Consumidor, Ley de Protección de los consumidores, Ley 24.240 de modo indistinto, incluyendo todas sus modificaciones, salvo cuando lo aclaremos de modo expreso.

⁵³ El Art. 42 CN dicta “(...) *Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; 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. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control*”. No nos adentraremos en el debate doctrinario de si los Derechos del Consumidor ya estaban contemplados tácitamente o no en nuestra Constitución. Nos limitaremos a afirmar que el Art. 42 se ve complementado por los Art. 41 (que establece el derecho al ambiente, también en términos económicos), y el 43 (derecho al acceso a una justicia celera y adecuada para el tipo de asuntos en los que deba intervenir), dándole así jerarquía constitucional a la relación de consumo. Confer. Bassano, Osvaldo Héctor, *Op.Cit.*, Pág.2.

⁵⁴ Confer. Bianchi, Daniela A. “El Pasajero Internacional aeronáutico como consumidor”, publicado en elDial.com el 28 de noviembre de 2014. En el mismo sentido, Bianchi, Daniela A. “*El pasajero aéreo internacional: La coordinación del derecho aeronáutico y las normas de defensa del consumidor*”, publicado en elDial.com, el 26 de septiembre de 2014.

Así una primera postura de la doctrina sostiene que consumidor es quién adquiere un bien, mientras que usuario es quien utiliza un servicio prestado por un tercero sin que ello implique la adquisición de un bien particular. En ese sentido se ha dicho que “(...) *usuario se refiere no precisamente a quien compra algo para su uso, sino a la persona que utiliza un servicio que la otra le brinda (...) en esta ley la palabra “consumidor”, se refiere en forma muy amplia a todo aquello que adquiere un bien o un derecho en general, para su consumo o uso, en tanto que “usuario” es quién utiliza servicios sin ser comprador de bienes(...)*”⁵⁵.

Otra postura de la doctrina, entiende que la diferencia entre usuario y consumidor radica en el uso de un bien o servicio sin ser parte del contrato de consumo en sí mismo⁵⁶. Lorenzetti⁵⁷ por su parte refiere que debe el usuario asimilarse a la figura de un beneficiario incluyendo “a quien, sin celebrar un contrato, utiliza el bien, siendo parte de una relación de consumo”. Distinguen estos autores entonces diferentes categorías de sujetos vinculados a la relación contractual, y a lo normado en el Derecho de Defensa del Consumidor:

- i. **Consumidor – contratante:** supuesto de quien celebra un contrato de consumo, por derivación, comprende a los cesionarios de la posición contractual y al tercero beneficiario.
- ii. **Usuario parte de una relación de consumo y beneficiarios:** comprende a quién, sin celebrar un contrato, utiliza el bien, siendo parte de la relación de consumo.
- iii. **Adquirentes o usuarios posteriores:** quienes sin ser parte, adquieren un bien o servicio.
- iv. **Expuestos a una relación de consumo:** no es contratante, ni usuario, ni contratante

Concluye entonces este autor: “La causa fin es el destino final de consumo, al que hace referencia la ley 26.361 y que es un elemento calificante en ese régimen normativo. Si no se da esa finalidad, el vínculo no se encuentra regulado dentro del régimen de protección al consumidor”⁵⁸ Así el consumidor, puede ser como dice el mismo Art. 1ro de la LDC, una persona física o jurídica.⁵⁹

⁵⁵ Confer. De Farina, Juan M. *Derecho de consumidores y usuarios*, Pág. 37, citado por Bianchi, Daniel, *Op.Cit.*, elDial.com, 28 de noviembre de 2014, cuando en el desarrollo de su teoría asimila a los pasajeros o turistas en viaje internacional a los usuarios, sujetos pasivos del Derecho de Defensa del Consumidor.

⁵⁶ Hernández, C.A., “*La noción de Consumidor y su Proyección sobre la legitimación para accionar*” Revista de derecho Privado y Comunitario, Tomo 2009-1, 2009.

⁵⁷ Lorenzetti, Ricardo L. “*Consumidores*” Editorial Rubinzal-Zulzoni, 2da Ed., Buenos Aires, 2009. Pág. 125 a 127.

⁵⁸ Lorenzetti, Ricardo L., *Op.Cit.*, Buenos Aires, 2009.

⁵⁹ Así el Prof. Sobrino sostiene, que incluso las grandes empresas productivas son consumidores de seguros, toda vez que la contratación no se incorpora a un bien intermedio que es luego trasladado, sino que forma parte de su operatoria, hacen a la protección propia de sus bienes y trabajo. A mayor abundamiento sostiene que la asimetría de conocimiento también se da entre las aseguradoras e incluso estas grandes firmas con equipos de legales. En su teoría, la protección de una empresa, se organiza alrededor de 4 seguros estructurales. Seguro de (i) “*Todo Riesgo Operativo*” + “*Business Interruption*”, (ii) Seguro de “*Responsabilidad Civil*” Operativa + *Productos*, (iii) Seguro Obligatorio de “*Daños Ambientales*” (Art. 22, de la Ley 25.675), y (iv) Seguro de “*Directors & Officers*”. En todos ellos, el conocimiento del asegurador por la especificidad de su tarea, es mayor a la de los asegurados. A mayor abundamientos, muchas de dichas

El sistema de derecho consumidor, con sus plazos especiales, gratuidad en el proceso de reclamo, y demás elementos característicos, se ha impuesto así a otros sistemas regulados en Argentina.

2.3.2. Aplicabilidad del Derecho de Defensa del Consumidor al Mercado de Seguros:

La intromisión del derecho de defensa del consumidor en un mercado técnico con reglamentación propia, respaldado por el Argumento constitucional, no es exclusivo de Argentina, ni del mercado asegurador. Ejemplos de esta embestida se aprecian en el mercado Aeronáutico Brasileño, o incluso el Mercado Cambiario Argentino. En nuestro vecino Brasil, el Derecho de Defensa del Consumidor se aplica a las relaciones de transporte internacional aeronáutico⁶⁰, en detrimento a la reglamentación internacional⁶¹. En nuestro mercado cambiario se ha visto atacado el proceso ejecutivo de Pagarés⁶² y de otros títulos, tornándolo prácticamente un

clausulas están exceptuadas de la previa autorización de SSN, y la responsabilidad de Directores y Gerentes por su contratación deficiente está excluida de los contratos de seguro. En tal sentido, Sobrino, Waldo; “*Seguros Ambientales Obligatorios*”, publicado en el Diario “La Ley”, de fecha 26 de Junio de 2009., así como en Sobrino, Waldo, “La responsabilidad de los Directores y Gerentes: ¿Se puede proteger a través de los Seguros?”, Material de exposición en la Comisión 2, de las X Jornadas Rioplatenses de derecho 2012, Organizada por el Colegio de Abogados de San Isidro y el Colegio de Abogados de Uruguay, San Isidro, Prov. de Buenos Aires, Mayo 2012, Sobrino, Waldo “Casi un Cuarto de siglo de experiencia de Seguros Ambientales en Argentina (o como dice el tango: ...¿Veinte años no es nada?...), Ponencia Sobre Derecho del Ambiente, 2008.

⁶⁰ Si bien lo entendemos un tema apasionante, debido al efecto que tiene en la región al contratar reaseguros en la Rama de Aviación Comercial, no nos extenderemos en este tema y sencillamente mencionaremos el estudio de Vasallo, Carlos María, “Transporte Aéreo y Derecho del Consumo”, Rev. Jurídica La Ley, 2013, Tomo E, Pág.1114. El mismo aborda los problemas de conflicto de normativa más frecuentes, cuyo origen se dio en Estados Unidos y Canadá, y hoy está vigente en Brasil. El mismo radica en la ilegalidad de la aplicación de los convenios internacionales de transporte aeronáutico, que establecen límites y restricciones a reclamos y responsabilidades. Entre ellos destacan: 1. Límite de indemnización por peso de equipaje, tarifaciones, y procesos de prueba restringidos (Caso United Breaks Guitars, Harvard Business School), 2. Límite a los reclamos por demora, 3. Violación del derecho de Información del Pasajero, ya sea (i) en términos de oferta Disponible online, e.g. cantidad de asientos, etc, (ii) por el incumplimiento de ofertas formales o informales por los proveedores, (Lecinski, Jim “ZMOT: Ganando el momento cero de la verdad” 2001, Google.inc), o 3. diferencia tarifaria (fruto del Revenue Management). Frente a estos mismos planteos, el Art.7 del Código de Defensa del Consumidor Brasileño, elimina el límite de la indemnización, y las exclusiones a la responsabilidad. A su vez ordena la creación de Tribunales Orales para resolver *in situ* las diferencias, Pasajero-aerolínea. Cabe destacar que aún no tenemos claros antecedentes locales en esta materia dictados por tribunales de alzada. Kemellajer de Celucci, Aida “subsidiariedad de la LDC frente a las normas de Derecho aeronáutico”, Congreso Internacional de Transporte Aéreo – 50 Años de ALADA, IJ Editores, 2011, Pág.251-268.

⁶¹ De allí que los límites a las indemnizaciones fijados por la Convención de Montreal no sean de aplicación, y siendo los gastos de contratación de seguros y reaseguros en los que deben incurrir allí las aseguradoras que operan tanto mayores. Cabe destacar que la Suprema Corte Brasileña Brasil aún no ha tenido que entender en el fondo de asuntos sobre la materia, pero los fallos de las salas aplican el Código de Defensa del Consumidor Brasileño. Cabe destacar que Argentina dicho choque no puede darse dado que el Art. 63 de la Ley 24.240 en su última versión aclara que el Derecho de Defensa del Consumidor se aplicará a los contratos de Transporte Aéreo Internacional solo de modo supletorio, y su desentendimiento generaría a su vez un conflicto entre el derecho local y el del derecho internacional público (por las convenciones internacionales suscriptas por el estado Argentino). No faltan sin embargo ejemplos como el de la India donde prevalece el Derecho local de Defensa de los Consumidores sobre el internacional de los tratados. Guimares de Souza, Iurii Ricardo, “*El derecho aeronáutico internacional brasileño en las relaciones de consumo (business to consumer –B2C) La visión del Judiciario Brasileño en el transporte aéreo de pasajeros*”, Publicado en elDial.com 11/09/2014.BD.

⁶² Se ha visto modificado el proceso ejecutivo. Ya desde hace tiempo se había modificado la Jurisdicción del proceso a la del tribunal que corresponda al del domicilio real del consumidor. Ello en mérito de que deben los jueces ante un proceso ejecutivo devenido de una relación de consumo (financiación del consumo). (i) indagar sobre la relación real subyacente,

proceso de conocimiento. En ambos casos, el incremento de costos sociales general es evidente, suben las primas de seguro y por ende el precio de los pasajes, suben los costos transaccionales de cobro, por ende los costos de la financiación al pormenor. Ergo, paga toda la sociedad el beneficio de unos pocos accionantes.

Respecto del Artículo primero de la LDC y su relación con el mercado de seguros se ha criticado que: es su “(...) *redacción por demás ambigua, sin mencionar expresamente al contrato de seguros (...)*”.⁶³

Surge entonces el interrogante, ¿Viene la Ley de Defensa del Consumidor a modificar y derogar la LS?⁶⁴ ¿Estamos frente a una abrogación tácita?

Parte de la doctrina entiende, en concordancia con lo referido por nuestra CSJN, que “la ley general posterior no deroga la ley especial anterior”, sobre todo cuando no ha habido contradicción evidente, ni se aprecia que ese haya sido la intención del legislador.

Respalda esta postura que la lectura de las Leyes 17418 y 20091, en las que la protección de los consumidores de seguros se hayan específicamente resguardados. De allí que se aplicarían inicialmente estas, y solo subsidiariamente la normativa general de defensa de consumidores. Respetando entonces el régimen legal reglamentarita del seguro, a fin de no alterar la ecuación técnica del seguro, con perjuicio general del resto de los asegurados.

Sin embargo, de modo creciente y paulatino, la mayoría de la doctrina pareciera volcarse a la postura contraria. Esto es, asimilar plenamente al Contratante de un Seguro a un Consumidor, y a los beneficiarios de sus coberturas a Usuarios del “Sistema de Seguros”. Siendo entonces pasibles de la aplicación de las prerrogativas del derecho de defensa del consumidor, tanto como Consumidores o Usuarios. A mayor abundamiento, siguiendo los pasos de la doctrina y jurisprudencia extranjera⁶⁵, asimila incluso al Tercero damnificado víctima de un accidente de

(ii) Garantizar el acceso a la justicia del consumidor financiero o bancario, (iii) Evitar fraude a la ley, consistente en la emisión de pagares para operaciones de consumo (Art. 36 Ley 14.240). Desvirtuando así el proceso ejecutivo, que a fin de preservar el derecho del acreedor establecía un sistema que evaluaba solo los elementos externos del título. Sin embargo la prescindencia de la abstracción causal alcanza solamente a los ejecutantes tenedores de letras o pagarés vinculados a la relación subyacente de consumo. Así con independencia de lo que haga el consumidor, el juez de oficio debe aplicar la disposición de Orden Público del Art. 36 LDC, extendiendo la LDC sobre el sistema Bancario y Financiero. Meza, María Inés, “*La efectividad de la ejecución de sentencia en los juicios ejecutivos contra consumidores y usuarios fundados en títulos cambiarios originados en operaciones financieras y de crédito para el consumo*”, publicado en elDial.com el 25/08/2014.

⁶³ Pantanali, Norberto J., “*Ley de Seguros o Ley de Defensa del Consumidor (con Especial referencia a la prescripción)*”, publicado en Seguro y Acción el 25 de julio de 2013.

⁶⁴ Pantanali, Norberto J., Op.Cit., publicado en Seguro y Acción el 25 de julio de 2013.

⁶⁵ Esto es lo que se entiende por la Ampliación de Legitimación Pasiva. En ese sentido se ha expresado la corte Suprema Estadual de Washington (Ver: *Washington Supreme Court*, Sentencia de fecha 9 de Mayo de 2002, en los autos “*JONES vs. ALLSTATE INSURANCE Co.*”) cuando condena la Compañía de Seguros “*Allstate*” como consecuencia de la “*mala praxis*” de un Ajustador-Liquidador de Averías (“*claims adjusters*”) subcontratado, por el asesoramiento que habría dado a los actores (que habían sido víctimas de un accidente de tránsito, ocasionado por un asegurado de “*Allstate*”), para realizar un acuerdo transaccional, sin explicarle detalladamente las consecuencias jurídicas (especialmente, en lo referido

tránsito y ajeno a la relación aseguradora- asegurado, a un Usuario, tornándolo pasible de la LDC.⁶⁶

Avanzaremos entonces en delinear los argumentos más frecuentes seguidos por la doctrina y Jurisprudencia que asimila a los Aseguradores y “Usuarios del Seguro” a los Consumidores⁶⁷.

Quienes sostienen esta tesitura, comienzan por criticar a quienes defienden la aplicación independiente de la ley de seguros, afirmando que existe un argumentación ontológica, que afirma que “(...) la ley de defensa del consumidor sería una especie de norma invasora que intenta inmiscuirse en el mercado de seguros (...)”, donde la Ley de Seguros sería el epicentro de un sistema, y la LDC devendría en algo accesorio o supletorio⁶⁸. Afirman sin embargo, que lo que hace falta es un cambio de paradigma, debiendo recordar que la Constitución Nación forma parte del derecho positivo argentino, y la misma ordena la protección de los consumidores.⁶⁹

Así cuando se estudie cualquier cuestión de Seguros en los que participe un consumidor, hay que realizarse el siguiente cuestionamiento “¿Es aplicable la Ley 17418 a los consumidores que se encuentran amparados en el Art. 42 CN y LDC?”

Sostienen que la Ley. 17418 (actualmente Título VII del Código de Comercio a la luz del Digesto Jurídico Argentino) es aplicable en todos los casos en los que no haya colisión normativa. Cuando lo haya, primará el plexo normativo consumerista, por su jerarquía normativa constitucional (Art. 3 LDC y Art. 42 CN)⁷⁰.

a renuncias a derechos). Así entonces, sin haber *relación contractual*, y sin que hubiera un *profesional (abogado)* involucrado, igualmente se condenó a la Compañía de Seguros, como consecuencia de una *mala praxis profesional* (Ver: “*Lawyers Weekly USA*”, página 1; “*Allsate guilty of Malpractice; Told plaintiff ‘Don’t hire Lawyer’...*”, de fecha 27 de Mayo de 2002), citado a su vez en su exposición por Sobrino, Waldo, en “Seguros para DIRECTORS & OFFICERS: Ventajas e inconvenientes. Un breve análisis desde la perspectiva de los Directores y Gerentes”, Material de Clase del Programa de Especialización en Derecho de los Recursos Naturales, Universidad de Buenos Aires, 2014.

⁶⁶ Es harto decir que no compartimos esta postura de modo alguno, tal nuestra postura respecto de la función misma del contrato de Seguro de Responsabilidad Civil, el que no entendemos como un beneficio para el damnificado, sino una protección del acervo patrimonial del asegurado.

⁶⁷ Si bien doctrinariamente podemos no coincidir con esta postura, más allá de la función académica de este trabajo, no podemos olvidar la función práctica de esta investigación, lo que nos obliga a convivir con el contexto en el cual desarrollamos nuestro negocio.

⁶⁸ Crítica del Prof. Sobrino, quién sostiene que el mercado de seguros no corre riesgo financiero alguno de ser sometido a la Ley de Defensa del Consumidor. Sobrino, Waldo “*¿Se aplica la ley de seguros a los Consumidores?*”, publicado en Diario La Ley, Año 78 Número 219, el miércoles 19 de noviembre de 2014. Este apartado se centrará a su vez en parte de su estructura argumenticia en el artículo referido, y en Sobrino, Waldo, *Consumidores de Seguros*, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009.

⁶⁹ Sobrino, Waldo, *Consumidores de Seguros*, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009, Pág. 65 y 66.

⁷⁰ Destaca la aplicación del *ppio pro hominis*, en el sentido de la protección integral del ser humano, y de la dignidad de las personas, en el sentido que la CN refiere que el consumidor debe contar con “condiciones de trato digno y equitativo”. Sobrino, Waldo “*¿Se aplica la ley de seguros a los Consumidores?*”, Op.Cit., 2014

Frente a los tres pilares argumentativos del análisis tradicional (entendiendo al mismo como aquel que defiende la aplicación de la normativa de seguros), afirman:

- I. **Art. 37 inciso a) Ley 24.240:** refiere que se tendrán por no convenidos, las cláusulas que limitan la responsabilidad de los proveedores. Los tradicionalistas alegan que se pretende argumentar que el seguro no deberá tener límites⁷¹, mientras que lo que se fundamenta, es que no podrán los proveedores ab-initio establecer el límite de los daños por el incumplimiento del contrato.
- II. **SSN** – Se lo entiende como el ente exclusiva y excluyentemente regulador del mercado de seguros⁷². Aunque en su Res. 35.614, establece expresamente que se contempla la LDC en las reglamentaciones del mercado asegurador. Yendo incluso más allá, al considerar tanto a asegurados como a terceros como consumidores en su página web.
- III. **La Ley de Seguros como una Ley Especial.** Argumento que ha quedado de lado, con la inclusión en el digesto jurídico de la Ley de Seguros.⁷³

Frente a esto surgen principalmente 5 argumentos que respaldan la aplicación preferente de la Ley de Defensa del Consumidor por sobre la de Seguros⁷⁴.

⁷¹ Un ejemplo referido frecuentemente respecto a la autonomía de la voluntad, los límites del contrato y es el caso “Colofort S.A. C/Juncal Cía. de Seguros s/Ordinario” CNCOM – Sala D- 03/06/2009 Sala D, CNACo CapFed. En el mismo es denunciado de modo extemporáneo un robo de mercadería. El mismo tiene lugar mientras la mercadería se dirigía a una empresa de transporte y no a una sucursal de Colofort. Del mismo surgen varias definiciones actualmente utilizadas en la relación aseguradora cliente: (i) El Computo de Plazo para vencimiento de Rechazo, comienza desde la fecha de entrega de la última documentación al Liquidador. (ii) En caso de No Seguro, no se requiere el rechazo en 30 días. Ello desde que “... la inexecución de la aseguradora del deber jurídico que le impone la Ley de Seguros Art.56, no puede derivar por si mismo “nuda e inmediatamente” en el reconocimiento de una cobertura asegurada que podría no existir (Gonzalez Jose María c/Parana S.A.s/Ordinario, Sala 18/12/2008). Ello no operaría de haber relación asegurativa concreta respecto del bien cuyo siniestro se reporta. En cuyo caso el incumplimiento del plazo traería aparejada la Aceptación (primer robo). (iii) Viéndose entonces asumida la cobertura por no rechazar en plazo (2do robo del Juicio). “La aseguradora no rechaza en término el siniestro basado en la investigación que debía realizar. No se trató en el caso, como lo exige la doctrina, de un riesgo claramente excluido de la cobertura y menos aún notoriamente extraño al contrato”.

⁷² Expresamente el Art.8 Ley 20.081, dada su importancia en el contexto macro, relega de otros controles y regulaciones al mercado asegurador por intermedio de una autoridad que tiene “facultades exclusivas y excluyentes de toda otra autoridad administrativa, nacional o provincial”. Sin embargo, por ilegal que parezca, la misma SSN, por la Res. 22.318 SSN de grandes cuentas, permite que las cláusulas y condiciones de estos contratos no requieran de la aprobación de SSN (renunciando a su prerrogativa de controlar y aprobar textos). Ello resulta en inconsistencias tales como (i) Se excluye la cobertura, por la responsabilidad de Directores y Gerentes por la errónea contratación de seguros, (ii) Confusiones entre clausulados, y la aparición de Pólizas No habilitadas, como las Coberturas Patronales, o de Daño ambiental diferentes de la de caución donde hay traslado de riesgo, e incluso Pólizas de RC, Anexo A, con cobertura por accidentes súbitos e imprevisto, contemplando aún “Clean up”. (e.g. PCA 94, ABC 96, NMA 1685, etc). Implicando así que la presunción de legalidad de las pólizas de seguros por contar con el visto bueno de SSN no sea tal. Confer. Sobrino, Waldo, Consumidores de Seguros, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009.

⁷³ Se argumenta que la Ley de Seguros por la naturaleza propia del mercado, y en atención a la especial función económica de la interpretación de contratos no puede ser reemplazada por la Ley de Defensa del Consumidor. En ese sentido la interpretación Restrictiva del Contrato es mandatoria: ello dado que la enumeración de los riesgos y la extensión de la cobertura, base del cálculo del riesgo y valor del contrato, debe apreciarse literal, restrictiva o limitativamente, por lo que no es admisible la interpretación analógica o extensiva de la póliza. Es que tal modo de interpretar los alcances del contrato produciría un desequilibrio en el conjunto de las obligaciones de la aseguradora. Confer. Fallo Colofort, referido ut supra.

⁷⁴ Sobrino, Waldo “¿Se aplica la ley de seguros a los Consumidores?”, Op.Cit., 2014

- I. **Ley Especial de Jerarquía Constitucional:** Estamos frente a una ley que se entiende especial ya que está dirigida a un grupo específico de sujetos, con prescindencia de que sea un conjunto amplísimo de personas. A su vez, la misma se desprende expresamente del Art. 42 de nuestra Constitución Nacional. De allí que la prelación normativa es directa, la ley posterior deroga a la anterior. Aún cuando fuese una ley general frente a una ley especial (tesis que esta parte de la doctrina entiende superada), se ha interpretado que por su raigambre constitucional, prevalecería la Ley de Defensa del Consumidor⁷⁵. De allí los efectos modificatorios y derogatorios de la LDC.
- II. **Obligación del proveedor de cumplir con LDC (Art. 2 LDC):** este es bastante claro, si bien no hace expresa mención al mercado de seguros, el Art.2 de la ley define como proveedor alcanzado por la normativa a cualquier persona física o jurídica, pública o privada, que desarrolle profesionalmente la actividad de prestación de servicios. Quienes defienden este argumento, no hacen más que recordarnos que una Aseguradora no es, a fin de cuentas, más que una persona jurídica, acorde a la propia reglamentación de SSN⁷⁶, que profesionalmente comercializa un servicio de garantías o traslado de riesgos.
- III. **Premiencia de LDC (Art.3 LDC):** el Art. 3ro contenido en la propia ley, establece en primer lugar el Principio Pro Consumidor, y en segundo define que a las relaciones de consumo se aplicará la Ley de Defensa de Consumidor, aún cuando los proveedores involucrados se vean afectados por alguna otra normativa específica⁷⁷.
- IV. **Ley de Orden Público (Art. 65 LDC):** No siéndolo así la LS, teniendo solo algunas prerrogativas de Orden Público que pueden modificarse en beneficio del Asegurado (Art. 158 LS). Por su lado la LDC será el piso mínimo inquebrantable de derechos de los consumidores, que solo se podrán ver modificados por la LS o la SSN en caso de beneficiar a los asegurados.
- V. **Res. 35614 SSN (reconocimiento de Asegurados como consumidores).** Ello desde que la misma resolución del ente de contralor afirma que lo contenido en ella deberá ajustarse a los principios de la Ley de Defensa del Consumidor, Lealtad Comercial y Defensa de la Competencia. A mayor abundamiento, en dicho sentido SSN ha llegado a decir “Prescripción: las acciones que nacen del seguro prescriben en el plazo de un (1) año, excepto que se trate de consumidores o usuarios en los

⁷⁵ Al respecto se ha sentenciado: “(...)el razonamiento judicial debe partir de la ponderación de los valores constitucionales, que constituyen una guía fundamental para solucionar conflictos de fuentes de normas o de interpretación de la ley”, en “Ledesma, María Leonor c/Metrovías” CSJN 22/04/2008. En el mismo sentido se ha afirmado que “(...) en los casos que presentan colisión de normas, es importante tener en cuenta que no es la ley, sino la CN la que es fuente principal del derecho consumerista” (Lorenzetti, Ricardo Luis *“Consumidores”*, 2da Ed. Actualizada, Ed. Rubinzal Culzoni, Buenos Aires, 2009, Pág.44 y 45).

⁷⁶ Art. 2 de la Ley 20.091, cuando refiere los “entes” que pueden operar como aseguradores.

⁷⁷ Ghersi, Carlos y Weingarten, Celia, *Ley de Defensa del Consumidor Comentada, Anotada y Actualizada*, Ed.La Ley, Buenos Aires, 2009, Pág. 462.

términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240), en cuyo caso el plazo de prescripción se extenderá a tres (3) años (...)"⁷⁸

A esta altura queda en evidencia que la postura que pareciera predominará de aquí en adelante, más allá de nuestra opinión, es la preminencia de la Ley de Defensa del Consumidor por sobre la de Seguros. Sin embargo, cabe destacar que la Corte Suprema de Justicia de la Nación a dictado un fallo que pareciera dar por tierra esta tendencia. El Fallo Buffoni⁷⁹. En el mismo la CSJN reivindica dos argumentos prácticamente en desuetudo⁸⁰: (i) la oponibilidad de las cláusulas contractuales⁸¹, así como (ii) que la ley general posterior no deroga la ley general anterior (Fallo Martinez).

Frente a esto no se han dejado esperar las críticas de la doctrina a la resolución del máximo tribunal.

- i. En cuanto a la **Prelación Jerárquica** (considerando 12 del fallo), el sistema consumerista es un "Sistema Legal Autónomo y Autorreferente" de Carácter constitucional. No es una mera teorización, sino que tiene efectos prácticos concretos: (i) Contratos de Adhesión (Art. 38 LDC), (ii) Norma de Orden Público e irrenunciabilidad de derechos (Art. 65 LDC), (iii) Juicios Abreviados (Art. 53 LDC), (iv) Sanciones a Empresas (Art. 47 LDC), (v) Cláusulas abusivas, (Art. 37 LDC), entre otras.⁸²

Eso a su vez no contempla la primacía concedida por el Orden Público (Art 65 LDC y Art. 42 CN).⁸³

- ii. En cuanto a la **Autonomía de la Voluntad**:⁸⁴ Cualquier intento que propicie la autonomía de la voluntad y el efecto relativo de los contratos como ejes para explicar los contratos de adhesión es profundamente regresivo.

La corte ha señalado que la reparación integral de los daños sufridos por las víctimas de accidentes de tránsito es un derecho tutelado

⁷⁸ Tal lo referido en www2.ssn.gob.ar/index.php/asegurados-usuarios/glosario.

⁷⁹ Se ha resumido en que: las circunstancias fácticas del asunto eran tan claras que no permiten más que una conclusión: la causa del accidente trágico fue viajar en una cajuela que no es apta para transportar personas con el mínimo de seguridad que los transportados modernos requieren. Sobre esto no hay debate. (i) Los sujetos Buffoni y Vallaza viajaban en el rodado afectado. (ii) Las víctimas viajaban en un lugar inapropiado para el transporte. (iii) No hubo controversia entre las partes sobre eso. (iv) El seguro no cubría los daños ocurridos durante el transporte en ese sitio del automóvil. (v) ¿Por qué debería el seguro cubrir el transporte ilegal en ese sitio que sería opuesto al Art.953 CCiv.? (Sería nulo, por ser un contrato sobre un objeto fuera del comercio). Confer. Shina, Fernando "El Caso Buffoni: La resucitación de la Autonomía de la Voluntad. La regresión de la Corte Suprema. Del Milagro Bíblico al Anacronismo Jurídico", Publicado en elDial.com el 5 de septiembre de 2014.

⁸⁰ Compaini, María Fabiana "La Corte dictó un Importante Fallo en Materia de Seguros: El Caso Buffoni", El Seguro en Acción, 24 de Abril 2014.

⁸¹ Como en el transporte público automotor los Fallos Gauna y Obarrio, o Villareal en el Ferroviario.

⁸² Sobrino, Waldo "¿Se aplica la ley de seguros a los Consumidores?", Op.Cit., 2014

⁸³ Shina, Fernando "El Caso Buffoni: (...)"Op.Cit. 5 de septiembre de 2014.

⁸⁴ Shina, Fernando "El Caso Buffoni: (...)"Op.Cit. 5 de septiembre de 2014.

constitucionalmente, no obstante ello que el seguro rige la relación entre los otorgantes.

Esto no es aplicable a la actual comercialización de bienes y servicios:

a. La autonomía de la Voluntad: No es aplicable a las relaciones de adhesión, donde la asimetría de las partes opacan la voluntad.

b. El efecto relativo de los contratos: art. 1195 CCiv. (Considerando 9 del Fallo Buffoni), es opuesto al sistema de responsabilidad creado por la LDC. En dichos términos el contrato de intercambio de bienes no es un acto aislado, sino una institución social que va más allá de las partes, siendo tutelada por el estado, y concediéndole al consumidor acciones y derechos especiales.

Es en este contexto que, a pesar del resultado del fallo, los argumentos por intermedio de los cuales el máximo tribunal llega a los mismos no parece satisfacer a la doctrina⁸⁵ y jurisprudencia, y se espera que en breve el mismo sea dejado de lado por otro.

Cabe una vez más destacar, que aunque contrario a nuestra postura, las tendencias nacionales e internacionales en la materia⁸⁶, parecieran conducir de modo incuestionable e inevitable al entendimiento de los Asegurados y Terceros como Consumidores.

⁸⁵ Entendemos que el Prof. Shina ha dado en la tecla justa al explicar que la C.S.J.N. debía correctamente sentenciar la no aplicación del contrato de seguro, desde que obrar de otro modo hubiese implicado validar lo ilegal. El transporte de personas en espacios no destinados a tal fin. Los argumentos de la CS de justicia son incorrectos. De haberse fundado en eso, la CSJN no habría necesitado apelar a la confrontación de los sistemas legales de Seguros y Consumidores, pues eran de plena aplicación al primero las defensas del Art. 40 LDC. Ello por cuanto la Atribución de Responsabilidad de la LDC es objetiva, con la excepción de lo que atañe a los Ds. Punitivos, y es solidaria, habiendo eximientes para quien acredite que la causa del daño le ha sido ajena. El motivo por el que no debe prosperar el amparo del seguro, es por la culpa exclusiva de la víctima en el despliegue de su actividad. Shina, Fernando “*El Caso Buffoni: (...)*” Op.Cit. 5 de septiembre de 2014.

⁸⁶ En ese sentido se ha expresado la Comisión N°1 – B) Casos Especiales, del Congreso EuroAmericano de Protección Jurídica de los Consumidores al concluir: (i) Las víctimas de siniestros son “consumidores de Seguros, dado que sin ser parte de la relación contractual entre asegurador y asegurado se ven expuestas a ella (Despacho de los Dres. Gonzalo Lopez, Waldo Sobrino, y María Inés Martínez. Con oposición) y (ii) es inoponible la franquicia del seguro a los terceros víctimas del accidente de tránsito (por unanimidad). Conclusiones del III Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores, en Homenaje al Profesor Doctor Roberto M. López Cabana., publicadas en elDial.com el 1ro de Octubre de 2010.

3. Segunda Parte: Metodología de la Investigación:

3.1. Trabajo Empírico:

Nuestro trabajo se centrará en la investigación y evaluación de las opiniones e información de los diferentes jugadores del mercado asegurador.

Por intermedio de preguntas inicialmente abiertas, pero en el contexto de una entrevista semi-dirigida, intentaremos ubicar sobre que institutos radica la preocupación de los gerentes de siniestros de las diferentes compañías de seguro líderes en el mercado argentino.

Respaldaremos estas opiniones y temores con los números de dichas aseguradoras, y la información que centraliza la SSN y AGN como entes reguladores tanto del mercado asegurador como de empresas con participación de capital nacional estatal. Del mismo modo recurriremos a las fuentes del INDEC como de la AACS, para contar tanto con bases de información pública como privada.

A fin de no quedarnos encerrados con nuestras ideas, expondremos nuestras posturas legal y de administración de aseguradoras a la opinión de diferentes personalidades, tanto del ámbito del derecho (entre otros, Club de abogados del Seguros, La Facultad de Derecho de la UBA), como a Economistas, Actuarios, y Suscriptores.

Con estas idas y vueltas entre la constatación de opiniones y la corroboración de su impacto y relevancia por compañía y en el mercado en general, decidiremos cuales institutos explicar y evaluar, y en su caso cuales descartar fruto de nuestra evaluación.

3.2. Algunas Especificaciones Metodológicas

En la presente investigación, nos basaremos en una perspectiva cualitativa al analizar el impacto de una reciente legislación extraña en un mercado regulado

Siendo su objetivo vislumbrar el potencial costo que podrá tener que enfrentar el mercado asegurador argentino, no podrán dejar de observarse la falta de antecedentes y registros de estos costos, como a su vez la dificultad de que dicho computo de antecedentes tenga lugar. Ello contemplando el particular momento en el que se lleva adelante esta investigación donde: (i) la aplicación de los institutos extraños al marco regulador de seguros es reciente, (ii) entre la jurisprudencia y doctrina especializada no hay aún criterios pacíficos de aplicación y sanción, (iii) muchas aseguradoras previo a exponerse a sentar antecedentes jurisdiccionales negocian extrajudicialmente en lugar de permitir que el debate llegue a juicio y una potencial sentencia en contra del mercado, (iv) la aparición de institutos “pro-consumidor” en la normativa específica del mercado de seguros es muy reciente, (v) los registros en la SSN son escasos y la información recolectada dispersa, (v) cuando aún hay debates en cómo resolver el conflicto de leyes con los Códigos Civil y Comercial, se abrió un breve debate sobre el Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación, que velozmente dio lugar a la entrada en vigencia el primero de enero

de 2016 de un nuevo Código Civil y Comercial Unificado, adelantándose más tarde la entrada en vigencia para Agosto del 2015.

Eso nos sitúa en una posición de controversia donde buscaremos divisar los institutos relevantes, ordenarlos, interpretarlos y mensurarlos, haciendo foco entonces en el futuro. Ello a la luz de una norma cuya fecha de entrada en vigencia conocemos, pero no como, en términos *Kelsenianos*, la hará efectiva nuestro Poder Judicial⁸⁷.

3.3. Tipo de Investigación e Instrumentos de Recolección de Datos:

Basta simplemente con ver el listado de bibliografía al final de este trabajo para una pequeña muestra de lo que las ciencias del derecho, la administración y las finanzas han dedicado al fenómeno “consumerista”, al derecho del seguro, al incumplimiento contractual, a la evaluación de riesgos o al cómputo de pérdidas. Sin embargo, como comunidad científica en argentino nunca nos hemos detenido a analizar el costo que todo esta moda tendrá. Es así que siendo los límites de este campo de investigación como su impacto abstracto, este estudio tendrá un claro carácter exploratorio⁸⁸.

Como los exploradores de cavernas conocen con anterioridad la botánica y zoología, sin saber a ciencia cierta que encontrarán al adentrarse en las profundidades con su linterna, nosotros emprenderemos esta investigación con un conocimiento general previo del marco regulatorio de los dos mercados que colisionan, e intentaremos traer luz por intermedio de:

- 3.3.1. Bibliografía especializada: tanto de doctrina local y extranjera, jurisprudencia reciente, y proyectos legales a los cuales hemos tenido acceso.
- 3.3.2. Entrevistas especializadas: a diferentes profesionales del mercado asegurador, a los autores líderes en la tendencia consumerista, así como a gerentes del mercado asegurador.
- 3.3.3. Relevamiento de Datos oficiales de SSN y las fuentes editoriales de Revistas y Publicaciones específicas del Mercado Asegurador.
- 3.3.4. Observación No Participante, al tener la posibilidad de conversar con los responsables de aseguradoras sobre sus “números”.
- 3.3.5. Observación Participante, al llevar en primera persona reclamos de asegurados y terceros contra aseguradoras.

⁸⁷ Kelsen explica que la ley en si misma, es letra muerta, un texto banal y sin implicancia para la sociedad hasta tanto la misma es adoptada, interpretada y aplicada por los magistrados, confer. de Kelsen, Hans; *Teoría Pura del Derecho*, Ed. Eudeba, Buenos Aires, 2000.

⁸⁸ Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, *Metodología de la Investigación*, Mc Graw Hill, Ciudad de México, 1997, consultado de https://docs.google.com/document/d/1KT8Lg1RaZbj_YWT_5Ojs7W8YQ-0c4VAjd6JB8OoQGY/edit.

Es así que por intermedio de los conocimientos y subjetividades de los mismos actores del mercado intentaremos abordar el diagnóstico de la problemática plateada.

4. Tercera Parte: Elementos de la Intromisión⁸⁹

Abordaremos aquí conjuntamente tanto los institutos propios del Derecho de Defensa del Consumidor, ajenos al mercado de seguros que pretenden serle aplicados, como así aquellas nuevas instituciones que, siguiendo la corriente “consumerista” de moda en el mundo jurídico y legislativo, han sido creadas en los últimos años.

- i. DOAA – Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de SSN
- ii. Defensor del Asegurado – de la AACS
- iii. Mecanismo de Defensa del Consumidor
- iv. Sistema Nacional Arbitral de Consumo
- v. Plazo de Prescripción Liberatoria Trienal
- vi. Acciones Colectivas
- vii. Deber de Informar
- viii. Modificaciones Legales recientes y próximas.

4.1.DOAA – Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de SSN⁹⁰

Por intermedio de su Resolución N° 35.840 (y sus modificatorias) la Superintendencia de Seguros de la Nación, crea este departamento. El mismo dependiendo de su Subgerencia de Relación con la Comunidad, tiene por fin tutelar y defender los derechos de los asegurados⁹¹.

Las funciones del mismo que entendemos relevantes para nuestro estudio son:

- a. El asesoramiento de los Asegurados, solicitando los informes que hicieren falta a otras dependencias de SSN como a las aseguradoras.

⁸⁹ La selección inicial de institutos se la debemos al muy buen artículo: Sanchez, María José, “*Alternativas de reclamo por parte de asegurados, beneficiarios y/o terceros*”, publicado en eDial.com, el 25/09/2014. Partiendo de este listado inicial, hemos desglosado aquellos institutos que tienen más matices a fin de poder más tarde abordar los gastos que los mismos implican. Del mismo modo, hemos añadido otros institutos propios del derecho de defensa del consumidor que no hacen a entes en sí mismos sino a diferencias en la interpretación de la ley con efectos económicos.

⁹⁰ Como Anexo I hemos adjuntado una Nota Técnica que explica en mayor profundidad los detalles y funcionamiento de este instituto. El tratamiento especial que damos al mismo es ante el convencimiento de que el mismo es el lugar por intermedio del cual todos los asegurados deberían canalizar sus reclamos. A mayor abundamiento entendemos que también los abogados deberían hacerlo por allí. De ese modo, se descargarían los tribunales de justicia, y obteniendo respuesta rápidas a sus pretensiones, e idealmente brindadas por funcionarios especializados en materia de seguros.

⁹¹ Entendemos que este es un instituto endogámico, donde el mismo agente auto-regulado persigue articular un medio por intermedio del cual contener los reclamos vinculados a la prestación de servicio. Han habido experiencias similares locales en otros mercados cercanos como el financiero con éxito. El mismo ha sido regulado dentro de la Ley 26.739, 2012, “Texto Ordenado s/ Protección Usuarios de Servicios Financieros”, que establece los lineamientos para la (i) Administración de Centro de Atención al Usuario, (ii) Las Disposiciones Generales (donde se aclara que esta Destinado a consumidores finales, personales o del grupo familiar), (iii) se definen los Derechos Básicos de Usuarios, (iv) se Obliga a prestadoras de servicio a medidas de seguridad sobre la información y garantizar derecho de los usuarios (e.g. acceso movilidad reducida, hipoausicos, eliminación de costos de acceso a cajeros, contratos multiproducto, etc), (v) a instrumentar un Servicio Atención al Usuario- Oficina especial, con 20 días para resolución, y (vi) un método de Publicidad y Sanciones ante los incumplimientos). Confer. Lanus Ocampo, María Cecilia “*Actualidad en Derecho Bancario y Financiero*”, Revista Jurídica La Ley, Año 2013, Tomo C, Página 864.

- b. Celebrar audiencias (de oficio o a requerimiento de parte) entre aseguradoras, productores, y demás intermediarios, y los requirentes (asegurados o terceros).
- c. En caso de fracaso de las conciliaciones, dar intervención a la Gerencia de Legales de SSN, para la instrucción de sumarios y las consecuentes sanciones, cuando correspondiere.
- d. Llevar una base de las denuncias realizadas y su seguimiento (Ap.10).

De la misma normativa, y funcionando en paralelo al DOAA, se reglamenta la **Oficina Servicio Atención al Asegurado (SAA)**.

Esta será un equipo funcional compuesto de un Responsable y 2 asistentes, de dedicación exclusiva, como mínimo, con dependencia directa del Gerente General, y autonomía suficiente para la resolución de conflictos⁹².

Esta oficina interna dentro de las aseguradoras recibirá y dará respuesta en 30 días a las consultas y reclamos de asegurados. En caso de falta de respuesta quedará habilitada la vía por el DOAA.

El **Procedimientos** de los trámites ante el DOAA implica:

Ingreso de Denuncia, la que debe referir un acto u omisión específico de la aseguradora o de un intermediario que haya causado un daño al denunciante.

Esta como cualquier reclamo administrativo debe acreditar la legitimación activa del denunciante, la legitimación pasiva del denunciado, y explicar los antecedentes.

Existe a su vez la posibilidad de ingresar **Consultas**: son “(...) *solicitudes de asesoramiento o requerimientos de información* (...)” sobre particulares o generales, relacionadas sobre encuadres legales o institucionales, o la determinación de incumplimientos. Menciono este detalle porque si bien la norma no refiere el carácter vinculante de la respuesta dada a estas consultas, entiendo que por la teoría de la personalidad, una entidad no puede contradecir hoy lo que ha afirmado ayer. Preocuparía me entonces que un futuro denunciante, por una mera consulta pueda conocer *ex ante* la opinión que sobre un caso puntual tendrá el decisor.

El **Trámite** se centra en el traslado del reclamo a la denunciada por diez días hábiles. La apertura del mismo no es causal de interrupción o suspensión de los plazos legales.

Demostrada que sea su necesidad se llamara a una **Instancia Conciliatoria**. En la misma las partes expondrán sus versiones y argumentos pudiendo arribarse o no a

⁹² En respuesta al pedido de las pequeñas aseguradoras, para quienes tal estructura era incosteable, la SSN por intermedio de la Res. 37.658 reglamento una versión abreviada de un solo responsable para estas entidades.

un acuerdo conciliatorio que se homologará. En su caso se desestimara la denuncia, o por el contrario de no arribarse a un acuerdo el DOAA elaborará un dictamen dando traslado a la gerencia de legales para la instrucción de un sumario o la aplicación de una sanción.

4.2. Defensor del Asegurado – de la AACS

Esta es una figura de carácter privado Creada por la Asociación Argentina de Compañías de Seguro. El mismo será elegido por la Junta Directiva de la AACS, durando su mandato 3 años, pudiendo ser reelegido indefinidamente⁹³.

Tiene por fin la defensa de los derechos de las personas físicas o jurídicas que hayan contratado seguros⁹⁴ con alguna de la empresas adheridas a esta asociación que a su vez hayan adherido al proceso⁹⁵. Su intervención será solo a instancia de parte, y su competencia en reclamos por montos entre los \$2.000 y \$50.000⁹⁶.

El procedimiento es informal⁹⁷, gratuito para los asegurados reclamantes. El mismo procederá de modo subsidiario una vez que el asegurado haya agotado la vía interna con la aseguradora, debiendo ser presentado dentro de los 60 días de denegada la cobertura. Recibido el reclamo el defensor dara traslado a la reclamada, pudiendo acceder a sus oficinas para ver los expedientes originales. Ambas partes están obligadas a proporcionar al defensor toda la documentación que este solicite.

Si el asegurado las acepta en el plazo de diez días desde que le son notificadas, las resoluciones del Defensor del Asegurado serán vinculantes para las aseguradoras, quienes no cuentan con facultades para recurrirlas.

De haber iniciadas en cualquier otra instancia actuaciones por el mismo asunto por el reclamante, el defensor procederá al archivo.

4.3. Defensa del Consumidor

⁹³ Art. 4 del estatuto del Defensor del Asegurado, publicado en www.aacs.org.ar. Serán a su vez causales de incompatibilidad para el cargo de Defensor, tener relación de dependencia con cualquier aseguradora, tener el rol de director, intermediario, productor o liquidador de siniestros.

⁹⁴ El Defensor podrá intervenir en causas relacionadas a coberturas de: automotores, combinado familiar, integrales de consorcio y comercio, seguro técnico, todo riesgo operativo, riesgos varios, incendio, transporte e de mercadería y embarcaciones. Ello acorde a la página www.defensordelasegurado.com.ar. El estatuto del Defensor del Asegurado, publicado en www.aacs.org.ar, expresamente excluye en el Art.3, los reclamos que puedan provenir de Riesgos del Trabajo, RC Profesional o única, Seguros de Salud, Caución, así como cualquier diferencia que pudiera no referirse a la relación asegurado-asegurador.

⁹⁵ El listado de las mismas puede obtenerse de la página de la AACS. Al momento de la redacción de este trabajo son: Allianz, Aseguradora de Caucciones, BBVA Consolidar, Beneficio S.A., Berkley International, Boston Seguros, La Mercantil Andina, El Comercio Seguros (hoy adquirida por RSA), HDI Seguros Argentina, Instituto Asegurador Mercantil, La Mercantil Andina, La Meridional, La Segunda Coop. De Seguros, Liberty Seguros, Mapfre Argentina, QBE, RSA, Sancor Seguros, SMG Seguros, TPC Compañía de Seguros y Zurich Argentina (21 aseguradoras).

⁹⁶ Han existido casos donde el Defensor ha aceptado su competencia en reclamos mayores. Sanchez, María, *Opcit.*, Pág.2.

⁹⁷ El único requisito formal, será la presentación por escrito del reclamo (Art.7 del Estatuto). El mismo podrá dirigirse personalmente, por correo a las oficinas de la AACS, o incluso por correo electrónico a defensoria@aac.org.ar, debiendo solo acreditar la parte su identidad, tenor (asegurado o beneficiario), datos de contacto, póliza y aseguradora y motivo de su reclamo, como así una pretensión cuantificada.

A pesar de nuestra postura, dando por válida la existencia de la relación de consumo existente entre las partes avanzaremos en el tratamiento de los institutos propios de la Ley de Defensa del Consumidor.

De la misma Ley de Defensa del Consumidor, en su Art. 45 surge el derecho de todo usuario o consumidor a iniciar actuaciones administrativas⁹⁸ cuando entienda que han existido violación a la ley que lo protege.

Hasta el año 2014, el procedimiento consistía principalmente de dos elementos específicos⁹⁹:

1. Una Audiencia conciliación, no obligatoria por no haber multa por incomparecencia. La misma tenía lugar en las dependencias del defensor del consumidor en cada localidad.
2. En caso de falta de acuerdo, el expediente se giraba a la Dirección de Actuaciones por Infracción de la Secretaría de Comercio. Esta tenía por función evaluar los incumplimientos alegados, y en su caso constatar la infracción y fijar el resarcimiento a favor del consumidor. El consumidor no tenía más participación que al iniciar el proceso, o más tarde cuando la resolución estaba firme y podía ser apelada ante los tribunales Contencioso Administrativos Federales (en el asiento del lugar).

Utilizamos en los apartados previos, el participio pasado, toda vez que entendemos que la creación de la Justicia del Consumidor canalizará por medio de sus institutos estos reclamos. Aunque respecto del destino que ocupa hoy el espacio incluido en la Secretaría de Comercio pareciera no haber referencias en ninguna norma reciente.

El Art. 47 LDC enumera las posibles sanciones (i) apercibimiento, (ii) multa de \$100 a \$ 5.000.000, (iii) decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción, (iv) clausura del establecimiento o suspensión de hasta 30 días de la operación, (v) suspensión de hasta 5 años en los registros de proveedores del Estado, y (vi) la pérdida de concesiones y regímenes impositivos o crediticios especiales.

4.4.Sistema Nacional Arbitral de Consumo

⁹⁸ Entenderemos a los fines de nuestro análisis la etapa previa conciliatoria en instancia administrativa como una oportunidad de acuerdo rápido entre las partes que favorece al asegurado. Aceptaremos la misma como obligatoria, a pesar de posturas contrarias que alegan que la misma es utilizada como mera maniobra dilatoria por las partes requeridas, tornándose finalmente contraria a la manda judicial de fácil acceso a la justicia, por llegar en algunos casos a imposibilitar la misma, e.g. por la operación de la prescripción liberatoria. Olivero, Eduardo R., “*Crítica del Agotamiento de la vía Administrativa (en general y con aplicación particular al régimen fueguino)*”, publicado en *elDial.com* el 15/09/2014

⁹⁹ Confer. Barruti, Rodolfo C. “Reflexiones sobre el Proyecto de Ley Sobre Sistema de Conflicto en las Relaciones de consume (COPREC)”, publicado en *www.elDial.com*, el 1ro de septiembre de 2014.

La LDC prevé en su Art. 59 un sistema de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común en los conflictos devenidos de la relación de consumo¹⁰⁰. El decreto 276/98, reglamentado por la Res. 212/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, implementó el Sistema Nacional Arbitral de Consumo.

Los tribunales están compuestos por tres jueces, uno de oficio, y dos sectoriales a elección de las partes involucradas. En reclamos por sumas menores a \$500 intervendrá un solo árbitro.

El sistema de Amigables Componedores, requiere de la adhesión por parte de los Proveedores (Oferta Pública de Adhesión).

En caso de no estar el reclamado adherido al sistema, se lo notifica de la Solicitud de Arbitraje. Dentro de los 5 días de recibida la notificación, la reclamada podrá tomar vista del actuado, y aceptar o rechazar (o no responder) la citación. En el primer caso elegirá un árbitro, en el segundo quedará expedita la vía administrativa o judicial.

En caso de aceptar el proceso, el reclamado contará con 10 días para presentar su descargo y la prueba de la que se valdrá en la audiencia. En esta última las partes podrán alegar, formular descargos y dar explicaciones.

En los 10 días de cerrada la audiencia, el tribunal dictará el laudo arbitral fundado, el que será vinculante, y cuyo incumplimiento habilitará la vía de la ejecución. El mismo solo será recurrible por aclaratoria o nulidad.

4.5. Plazo de Prescripción Liberatoria Triannual

Respecto de la **Prescripción**, el debate se simplifica a: ¿Se aplica el plazo de prescripción anual contenido en el Art.58 LS o el de 3 años del Art. 50 LDC?¹⁰¹

Quienes sostienen lo primero dicen que no ha sido el objeto de la LDC modificar el plazo anual, tal que como dice el Art. 3 LDC, “las disposiciones de esta última deben integrarse con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas sustanciales”. En nuestro caso las atinentes al mercado de seguro. El plazo de prescripción contenido en la LS, tuvo por cuenta entre otras la valoración de riesgo económico específico de este tipo de contrataciones. La misma parte de la doctrina ha sostenido que la LDC tiene por fin tutelar los derechos de consumidores y usuarios en contratos de adhesión cuando los mismos no hayan contado con la aprobación previa del estado. En este sentido lo ha entendido la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial¹⁰².

¹⁰⁰ Sánchez, María José, *Op.Cit.*, Pág. 4.

¹⁰¹ Pantanali, Norberto J., *Op.Cit.*, publicado en Seguro y Acción el 25 de julio de 2013.

¹⁰² La Sala A de la CNACo en “González Nidia c/Zurich Cía de Seguros, Sala B “Belén Ramón c/Mapfre Argentina” En este mismo sentido se ha expresado cuando refiere que se será el plazo anual de prescripción “siempre y cuando no hayan

Sin embargo, como ya aludiéramos antes se ha afirmado¹⁰³ que el de Defensa de Consumidores, es un microsistema jurídico por sí mismo. Es en él donde deben buscarse las soluciones inicialmente, que se integra en la totalidad del derecho privado, con sustento constitucional, y efecto derogatorio de normas.

La misma SSN en su Res. 35.614/11, pareciera seguir esta premisa cuando declara que al considerar las adecuaciones técnico-contractuales, se adecuará no solo a las previsiones de la 17.418 Y 20.091, sino también a la 24.240.

Pero aún, frente a la postura que la Ley de Defensa de Consumidor, no deroga a la Ley de Seguros, se puede entender que la amplía en beneficio del grupo de sujetos a quién está dirigida. Así se da una abrogación parcial por intermedio de la cual, el plazo de prescripción de las acciones nacidas del contrato de Seguro es de un año para la Aseguradora, pero de 3 para los asegurados.¹⁰⁴

4.6. Acciones Colectivas¹⁰⁵ y La Legitimación de las Asociaciones de Consumidores

En proceso colectivo es un instituto novedoso en nuestro país reconocido históricamente en el ámbito laboral y concursal, y más tarde en los afectados al medio ambiente. Participan del mismo todos los sujetos que pueden ser titulares de la pretensión, ya sea por:

- (i) intereses o derechos difusos, supra individuales de naturaleza indivisible, por una relación de hecho o jurídica de base, o
- (ii) por intereses o derechos individuales homogéneos, provenientes de un origen común, del que sean titulares los miembros de un grupo o clase.¹⁰⁶

mediado actos del procedimiento establecido por la ley o el contrato para la liquidación del daño” los que interrumpen el plazo prescriptivo ya sea para el cobro de la prima por el asegurador o, desde el lado del asegurado para el cobro de la indemnización. La jurisprudencia ha asimilado como “actos de procedimiento” a la invocación en tiempo oportuno del Art. 3986 CC, que prevé la extensión de los plazos de prescripción por un año más.

¹⁰³ Lorenzetti, *Consumidores*, Op.Cit. 2009.

¹⁰⁴ La ley posterior deroga a la ley anterior exigiéndose, a esos fines, la absoluta incompatibilidad entre la norma anterior y la posterior. La excepción se halla constituida en el caso que se trate de una ley general respecto a una ley especial anterior, a la que no deroga tácitamente salvo abrogación expresa o manifiesta incompatibilidad. En ocasiones, la cuestión radica en que la ley posterior amplía o complementa una anterior, por lo que en esos casos no se verifica abrogación. Solo cuando la nueva ley es contraria al principio que servía de base a la ley anterior, pueden considerarse derogadas todas sus disposiciones. Fuera de estas hipótesis, no pueden considerarse derogadas sino las disposiciones que resulten absolutamente incompatibles con la ley nueva. Confer. Compaini, María Fabiana y Stiglitz, Rubén S. “*La prescripción del contrato de seguro y la Ley de Defensa del Consumidor*”, Revista Jurídica La Ley Tomo 2014-B, Buenos Aires, 2014. Pág. 1231.

¹⁰⁵ Cabe destacar que no se trata de acciones de clase tales como las del derecho sajón, ya que nuestro ordenamiento no prevee: i) la identificación de los sujetos en clases, ii) ni la de adhesión voluntaria a independiente a las acciones iniciadas, iii) que las acciones pueden ser iniciadas incluso por sujetos privados sin ninguna aptitud legal específica para tal fin, iv) que pueden nombrarse administradores rentados de la acción, v) ni se preveen consecuencias gravosas para quienes inicien la acción y no les hagan lugar. Lowenrosen, Flavio, “*La acción colectiva consagrada en nuestro ordenamiento jurídico no es una acción de clase ni una acción popular*”, publicado en eDial.com, el 3 de octubre de 2014.

Participarán en el proceso con representación aquellos que insten el proceso (hasta aquí sin diferencia con el litisconsorcio activo), mientras que los restantes miembros de la clase, podrían verse beneficiados por intermedio del mandato simple (sin representación). El mismo implica que quién representa, no hace en lugar de otro, sino que hace a nombre propio, y sin obligar frente a terceros, lo que no obsta a que el mandante se beneficie de sus actos.

La cosa juzgada, a su vez afectara tanto a quienes hayan participado del proceso, como a quienes demuestren su condición de formar parte de la categoría afectada por la sentencia. Nuestros tribunales ya han aceptado la presentación de demandas vinculadas a reclamos por temas de seguros por más de un asegurado (e incluso contra más de una aseguradora al mismo tiempo)¹⁰⁷.

Por su parte nuestra CSJN ha reconocido la legitimación colectiva de las asociaciones de consumidores, por la afectación de derechos individuales homogéneos, esto es que pertenecen exclusivamente a cada persona.¹⁰⁸: Ello en el marco de acciones iniciadas como consecuencia de:

- Trato discriminatorio en el acceso y uso de Servicios Públicos.
- De la existencia de cláusulas abusivas insertas en el “contrato masivo”.¹⁰⁹
- De haber sido objeto de un cobro en exceso: a) perciben sumas en concepto de rubros no autorizados por la normativa, b) perciben sumas por conceptos no pactados contractualmente, c) perciben sumas que resultan abusivas, excediendo largamente los valores medios del mercado.

Cabe entonces preguntarnos como se conforma una de estas Asociaciones de Consumidores, a fin de entender cuan común sería esperar sus presentaciones.

Las Asociaciones de Defensa del consumidor, son instituciones no gubernativas de mucha importancia en el Derecho del Consumidor, y por ende están rigurosamente controladas por el estado.¹¹⁰ Podríamos caracterizarlas por:

¹⁰⁶ Falcon, Enrique M., “*Los procesos con sujetos múltiples y el proceso colectivo*”, Año 87, Número 190, Diario la Ley, Buenos Aires, Jueves 10 de octubre de 2013, Pág.3.

¹⁰⁷ La entidad de Usuarios Financieros presento una demanda judicial agrupando 122 juicios contra 42 compañías de seguros, por la “exclusión de cobertura por vinculo y afinidad familiar”. En “Consumidores Financieros c/Liderar” en Juzg.1ra Instancia 8 Comercial, se declaro la nulidad de la cláusula aprobada por SSN e incluida en las Res. 36.100 y 38.066. Sentencia indicaba a SSN a la reposición de las cláusulas en el mercado. El fallo fue apelado por Liderar, aun que debería ser extensivo al resto de las aseguradoras. Muscatelli, Natalia, “Fallo contra una cláusula abusiva en los seguros de autos”, publicado en www.clarin.com/tema/seguros.html, Noviembre 2014.

¹⁰⁸ Lowenrosen, Flavio “*Una Tendencia Irreversible: La Corte Suprema de Justicia de la Nación admite la legitimación colectiva de las asociaciones de consumidores*” publicado en elDial.com el 5 de septiembre de 2014.

¹⁰⁹ En tal sentido se han presentado últimamente: (i) Consumidores Financieros Asociación Civil p/su defensa c/La meridional Cía. Arg. De Seguros s/Ordinario. 24/jun/2014, (ii) Consumidores Financieros Asociación Civil c/Mercantil Andina S.A. s/ Ordinario” 24/jun/2014, (iii) Consumidores Financieros Asociación Civil p/su defensa c/ Argos Compañía Argentina de Seguros Generales S.A.24/jun/2014, (iv) Consumidores Financieros Asociación Civil para su defensa c/Generali Argentina Compañía de Seguros s/Ordinario 15/julio/2014 y (v) Consumidores Financieros Asociación Civil para su defensa c/El Comercio Compañía de Seguros S.A. s/Ordinario 15/julio/2014. Confer. Lowenrosen, Flavio “*Una Tendencia Irreversible: La Corte Suprema de Justicia de la Nación admite la legitimación colectiva de las asociaciones de consumidores*” publicado en elDial.com el 5 de septiembre de 2014.

- A) **Legitimación Activa:** Se desprende del Art 55 LDC que deben estar inscriptas y reconocidas por la autoridad de aplicación federal o local. Así la CSJN en “Padec c/Swiss Medical” reconoció la legitimación para presentarse en juicio tal se deduce de la LDC con independencia a la que le hubiese correspondido para presentar el amparo por la CN.
- B) **Gratuidad:** También desprendiéndose del Art. 55 LDC, implica que no deberán enfrentar costos judiciales para interponer acciones vinculadas a la defensa de los derechos de los consumidores. La CSJN la ha equiparado al Beneficio de Litigar Sin Gastos del Art. 78 y ss. del CPCN.
- C) **Autorización para funcionar:** (Art 56 LDC), les será concedida a las organizaciones que tengan por fin cualquiera de los tres objetivos¹¹¹:
- i. Defensa de los derechos del consumidor: estar capacitadas para actuar en defensa de los derechos, individuales y colectivos de los usuarios. Si no pueden hacerlo seriamente no deberían ser autorizadas para operar.
 - ii. Información a los consumidores: que es la contracara de la publicidad engañosa. Más aún afirma el autor que toda publicidad es una información defectuosa.
 - iii. Educación de los consumidores: deben propiciar planes educativos en congruencia con el Art. 60 LDC.

Habría entonces una doble autorización. Primero para poder constituirse como asociación como cualquier persona jurídica (ante la Inspección General de Justicia o ente de fiscalización local), y más tarde la específica que otorga la autoridad de aplicación local o federal en materia de consumidores.

- D) **Restricciones legales Impuestas a las Asociaciones:** (Art. 57 LDC) Las Asociaciones deberán a su vez cumplir obligaciones:
- i) Políticas: neutralidad partidaria.
 - ii) Económicas: mantenerse ajenas a cualquier actividad profesional, comercial o productiva.
 - iii) Donaciones: no podrán aceptar donaciones de empresas privadas u organismos públicos.
 - iv) Publicidades: No podrán incluirlas en sus publicaciones.¹¹²

E) Reclamos sustanciados en las Asociaciones:

¹¹⁰ Tanto esta frase, como los elemento de la caracterización han sido tomados de Shina, Fernando, “*Las Asociaciones de Defensa de los Consumidores*” publicado en elDial.com el 11 de agosto de 2014.

¹¹¹ El Art. 56 contiene 9 incisos, del cual el noveno (el “i”) dicta “realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor” dando por tierra el valor explicativo y ejemplificador de los anteriores. Hemos aquí resumido en tres objetivos generales la totalidad de los contenidos en la norma.

¹¹² En opinión de Shina, la cual compartimos, esto es un exceso. Las publicidades podrían provenir de entes sin fines de lucro o profesionales excluidos de la LDC, permitiendo financiar las asociaciones. Shina, Fernando, “*Las Asociaciones de Defensa de los Consumidores*”, Op.Cit. 2014.

La ley establece que estas asociaciones podrán a su vez, a instancia del consumidor, sustanciar y conducir los reclamos de consumidores ante proveedores, solicitando pruebas, llamando a conciliación, y suscribiendo acuerdos.¹¹³

Entonces, entendiendo como se conforma una de estas asociaciones, y aceptando que su legitimación activa ha sido reconocida por nuestros tribunales, restaría evaluar cuando cabría hacer lugar a estos reclamos.

En este sentido, si bien pareciera no haber un criterio unificado en nuestros tribunales¹¹⁴, entenderíamos conveniente hacer la siguiente distinción¹¹⁵:

- i. **Si la cláusula ha tenido Aprobación General de SSN**, en cuyo caso la acción debería iniciarse contra SSN y habría legitimación de la Asociación,
- ii. **Si estamos frente a una Aprobación Especial para una aseguradora puntual**, donde entendemos que habría legitimación de la Asociación, pero debería iniciar acciones administrativas ante la Sub-Gerencia de Relaciones con la Comunidad de SSN, en caso de no haber reclamo concreto, o ante la justicia si lo hubiese.
- iii. **O si no ha sido aprobada**, donde el tomador, P.A.S.¹¹⁶ o la Asociación, deberían denunciar el caso ante la SSN para que tome medidas sancionatorias; y en su caso iniciar acciones reparatorias ante los tribunales de la justicia.

Podemos concluir entonces de este acápite, que las aseguradoras han sumado un nuevo enemigo en los tribunales de la justicia. Esto es, hay un nuevo sujeto que puede llevarlos a la justicia (i) sin costo para litigar, (ii) tanto por casos individuales

¹¹³ El Prof. Shina, entiende que estamos frente a una norma insólita. Ello debido a nos encontramos frente a un proceso que (i) es de Sustanciación Facultativa: - No obligatoria, (ii) que no supe mediación ni sus efectos respecto de la prescripción, ni la habilitación de la vía judicial, y (iii) tiene una Función Conciliadora donde la asociación reviste el carácter de juez y parte. Shina, Fernando, “*Las Asociaciones de Defensa de los Consumidores*”, Op.Cit. 2014.

¹¹⁴ Ejemplo de esto es el caso “Consumidores Financieros Asociación Civil p/su denuncia c/L’Union de Paris Seguros S.A.”, por falta de legitimación activa, la sala B, de la Cámara Nación de Apelaciones en lo Civil confirma el rechazo in limine de 1ra instancia de la demanda por falta de legitimación activa, mientras por el contrario la procuradora Gral. De la Nación, Dra. Gils Carbo, consideró procedente y que debería entender la corte en la consulta de la Agrupación de Consumidores, debido a que se trataba de un pedido de revisión de contratos de seguro. La misma postura mantuvo la procuración en “Recurso de Hecho deducido por la Perseverancia Seguros S.A. en la Causa Buffoni, Osvaldo Omar c/Castro, Ramiro Martín s/Ds. Ps.”, 8 de abril de 2014. Confer. “*Importantísimo fallo de la corte Suprema Relativo a la primacía de la Ley de Seguros por sobre la Ley de Defensa del Consumidor*”, publicado en Tiempo de Seguros el 25 de abril de 2014.

¹¹⁵ Aprovecharemos aquí las distinciones y aclaraciones realizadas por el Prof. Facal respecto de la legitimación de las Asociaciones, y el Fallo Buffoni en Facal, Carlos J.M., “Reclamos de los Consumidores, llegan a la Corte Suprema de Justicia” publicado en www.elseguroenaccion.com.ar el 9 de enero de 2014., y en Facal, Carlos J.M., “Seguro que es incidencia Colectiva”, publicado en Diario Judicial, el 26 de diciembre de 2013.

¹¹⁶ P.A.S. refiere, a los Productores Asesores de Seguros, involucrando en este caso, así como en la reglamentación nacional, de modo indistinto a los Productores Individuales, Asociaciones de Producción, Organizadores, o grandes Brokers de Seguros Nacionales o Internacionales. En definitiva, cualquiera que participa en la acción de intermediación, sin formar parte de la aseguradora. Entendemos que para este caso quedan excluidos los Agentes Istintorios y las Sucursales de las aseguradoras, al ser parte integrante de los mismos frente al asegurado. En este caso, siguiendo la teoría consumerista, podría entenderse que hay motivos para la ruptura de la Responsabilidad Solidaria en la cadena comercial del Art. 40 LDC.

como agregando las pretensiones de varios sujetos, y que (iii) incluso sujetos que no han participado del proceso pueden solicitar se equipare el tratamiento que deban recibir al de aquellos que han incurrido en el riesgo del proceso. A su vez (iv), al ser asociaciones sin fines de lucro y beneficiadas por el beneficio de litigar sin gastos, en los casos que las aseguradoras demuestren el valor de sus derechos, no recobrarán ni los gastos causídicos involucrados.

4.7. Deber de Informar:

Todo el tiempo las personas son bombardeadas por los medios de comunicación y la web. Se tornan en un usuario potencial de una relación de consumo. Basta con que se individualice el mero contacto social entre proveedor y consumidor o usuario “(...) no siendo necesaria la existencia o subsistencia de un vínculo contractual”¹¹⁷..

De allí que las comunicaciones que se les dirijan deben garantizar que el individuo pueda decidir, entablar la relación de consumo o vincularse a un grupo político o religioso mediando plena voluntad de su parte.¹¹⁸

- Deben informar con exactitud, veracidad y sencillez: (i) Los alcances y efectos de la relación de consumo, (ii) las actividades realizadas por el grupo político y religioso, (iii) las actividades del gobierno.
- Deben ser conducentes para la decisión que adopte el usuario o administrado, no debiendo causar confusión, mediante la inclusión de datos que tergiversen la realidad o sean contrarias al orden legal, o que tiendan a torcer la voluntad del usuario o del administrado.

Entendemos dable destacar que las publicaciones online, se rigen por las mismas reglas que las publicaciones en los restantes medios, donde de poder acreditarse la generación de información deficiente¹¹⁹, surge responsabilidad por daño¹²⁰. No será así en los casos en que lo que se divulgue sea información técnica

¹¹⁷ Frustagli, Sandra A. y Hernández Carlos A. “Sobreendeudamiento del Consumidor”, Rev. Jurídica La Ley, 2013, Tomo E, Pág.1160.

¹¹⁸ Lowenrosen, “Los usuarios y la información frente a la publicidad y propaganda que reciben”, publicado en elDial.com, el 3 de octubre de 2014.

¹¹⁹ Ejemplo de esto es el caso Amerilab S.A. (Exp. 801:14-202/11) CNACAF 26/06/2014, donde le fue impuesta a Amerilab una multa de \$150.000 por publicidad engañosa en los términos del Art. 9 Ley 22.802, por el producto “slender shaper” que se comprometía a tonificar, eliminar dolores musculares y aliviar el stress. Todos estos elementos no estaban probados científicamente, y que a pesar de lo que dijese la recurrida, requerían de autorización del ANMAT, debido a la naturaleza de las prestaciones que se alegaban.

¹²⁰ Nuestra CSJN ha entendido que existe responsabilidad en “los creadores de información que es publicada en internet”. Ello resulta evidente de la lectura de “Rodríguez Belén c/Google Inc. s/Ds.y Ps.” CSJN – 28/10/2014, donde se revoca la condena a los Motores de Búsqueda Google y Yahoo por el uso indebido de la imagen de M.B. Rodríguez (oferta de sexo). Ello en mérito de que tratándose de un caso de Responsabilidad Subjetiva “a la inexistencia de una obligación general de vigilar le sigue – Como lógico corolario – la inexistencia de responsabilidad (considerando 16 del fallo)”(...) “la libertad de expresión sería mellada de admitirse una responsabilidad objetiva que – por definición- prescinde de toda idea de culpa, y consiguientemente, de juicio de reproche a aquél a quien se endilga responsabilidad” (Cons.,16 in fine).” En el mismo sentido la disidencia parcial (Lorenzetti y Maqueda) sostiene que los buscadores no son los creadores de la información disponible, sino que la recorren e indexan automáticamente. Dicha actividad, sin aviso previo o denuncia, no permite prevenir eventuales daños a terceros. Es así que la actividad de indexar no es un delito per se, ni cuentan los acusados con la capacidad técnica de evitar la generación de daños ab initio. A mayor abundamiento, la doctrina

que (i) no haya sido generada por quién la pública, y (ii) que se demuestre que no persigue colocar bienes en el mercado.¹²¹

Concluiremos entonces que el Derecho Vigente, impone a las Aseguradoras, (i) Deber de información y la veracidad publicitaria, (ii) Prohibición de prácticas abusivas, y (iii) condena la responsabilidad subsiguiente, en caso de incumplimiento.¹²²

4.8.Daños Punitivos:

Entenderemos al daño punitivo como a la condena judicial contra el generador de un daño que persigue más allá de la reparación integral del damnificado, generar un desincentivo a la reiteración de la conducta.¹²³

Podríamos entonces caracterizar los daños punitivos como:¹²⁴

1. Una multa Civil, una Sanción Disciplinaria¹²⁵
2. Cuyo límite monetario se encuentre en el Art. 47 de LDC, Inc. B.
3. Fundamento de la multa civil, es la Obligación de no dañar, y el desmantelamiento del ilícito económico.¹²⁶

extranjera y local más calificada, entiende que el factor de atribución es objetivo, toda vez que hay un riesgo implícito de la actividad. Los buscadores constituyen verdaderos enlaces entre el usuario y el proveedor de contenidos, el análisis de responsabilidad civil de estos intermediarios, debe estar orientado en derredor de la siguiente premisa: los resultados que el buscador arroja, son seleccionados y ordenados en forma automática, de acuerdo a criterios definidos por seres humanos que los han diseñado. Confer. Granero, Horacio R, “Una oportunidad perdida... (acerca del fallo Rodríguez Belén c/Google)”, publicado en elDial.com, el 12 de diciembre de 2014. De allí que podamos entender que existiría responsabilidad en cabeza de quien o bien genere o difunda información inexacta por intermedio de publicaciones online.

¹²¹ En ese sentido lo ha entendido la CNCAF (Salas 1, 2, 3 y 4, pero no la 5), cuando dejan sin efecto las sanciones impuestas por la Secretaría de comercio Interior, nacida de la supuesta violación al Art.9 de la Ley de Lealtad Comercial N° 22802, por “Publicidad Engañosa” a quienes publicaron estimaciones inflacionarias privadas. Ello entendiendo que (i) Publicar índices no constituye publicidad comercial, (ii) No transmiten relaciones de consumo, (iii) No son avisos publicitarios al no colocar bienes en el mercado. Son sencillamente información técnica. Confer. Stiglitz, Gabriel “*Las Estimaciones Inflacionarias Privadas no constituyen Publicidad Comercial*”, Revista Jurídica La Ley, Año 2013, Tomo C, Página 302.

¹²² Coincidente con la tutela general de consumidores de la Ley 22.802 de Lealtad Comercial, coincidiendo con Suárez, Enrique Luis, “*Derecho a la información: Tutela, fiscalización y competencias administrativas*”, publicado en elDial.com el 3 de octubre de 2014.

¹²³ En ese sentido se ha dicho “*la distinción entre las sanciones de naturaleza penal y las que no lo son, no pasa necesariamente por su materialidad (ambas se pueden abonar en metálico), sino en la finalidad de su imposición. Cuando el objetivo es el de castigar al responsable e impedir la reiteración de hecho similares en el futuro, estamos ante una pena, mientras que nos encontramos ante una indemnización cuando de lo que se trata es de resarcir el daño causado*”. Bueres, Alberto y Piccaso Sebastián, “La Función de la Responsabilidad Civil y los daños punitivos”, en Revista de derecho de Daños, 2011-2, Pág.21, 52, 59 y ss.

¹²⁴ La caracterización ha sido construida en base a los considerandos del fallo “A., L.A. c /AMX Argentina S.A. s/ Rescisión de contratos civiles y comerciales” Cámara de apelaciones en lo civil y comercial de Mar del Plata – Buenos Aires, Sala Ira, 11/06/2014.

¹²⁵ En ese sentido se ha dicho “*los daños punitivos en nuestro sistema, como una institución jurídica vigente en el marco del derecho del consumidor, destinada a sancionar graves inconductas en que incurren los proveedores de servicios o cosas en la relación de consumo, a través de la imposición de una nueva sanción pecuniaria adicional, a favor del damnificado, y que excede la cuantificación de la indemnización compensatoria correspondiente*”, Confer. Bru Jorge y Stiglitz, Gabriel, en *Manual de Derecho de Consumidor*, Pág.389 y ss. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009.

¹²⁶ Se ha sostenido que por la naturaleza exclusivamente reparatoria del Derecho Civil, las función represivas y ejemplificadora son ajenas al mismo. Sin embargo el derecho de daños se ha extendido del marco de la responsabilidad civil, jugando un rol fundamental en la prevención de daños, y la reiteración de perjuicios. Es esa su función social. En Vázquez Ferreyra, Roberto, “*La naturaleza jurídica de los daños punitivos*” en revista de Derecho de Daños 2011-2012, pág.101, ss. A su vez se ha afirmado que el instituto del daño punitivo, no se presenta entonces contrario a la CN, ni a la

4. Presupuestos de procedencia en el esquema Legal:¹²⁷
 - a. Incumplimiento obligaciones entre proveedor y consumidor
 - b. A solicitud de parte.
 - c. Proveedor debe haber actuado con grave menosprecio hacía los derechos del consumidor (Factor de Atribución).
 - d. Monto fijo prudencialmente tomando en consideración las circunstancias del caso.¹²⁸
 - e. Debe ponderar, el patrimonio del dañador, el beneficio que obtuvo o pudo haber tenido, y la existencia de otras sanciones penales/administrativas.
5. A diferencia con el Régimen resarcitorio del Art. 40 LDC, en que la responsabilidad se hace extensiva “in solidum”, involucrando a toda la cadena de producción y comercialización, con un factor de atribución objetivo, para la Sanción del Art. 52 se debe acreditar la coactuación.¹²⁹

Merece un comentario aparte el destino de la Multa Civil. El art 52 indica que debe ser a favor del consumidor, o que el juez puede indicar un destino distinto. Entendemos que de ello puede desprenderse incentivos económicos contrapuestos. De destinarse al consumidor perjudicado, la sola persecución del cobro de estas indemnizaciones extraordinarias podría generar la interposición de demandas por sujetos que han padecido perjuicios mínimos, o la proliferación de Asociaciones de Consumidores que pretendan lucrar con esto. Por su parte, que el juez pueda fijar un destino ajeno, podría por el contrario, desincentivar la acción, ya que quien enfrenta el esfuerzo de llevar las acciones no percibe reconocimiento a su labor judicial.¹³⁰

4.9. Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación¹³¹

exclusividad del derecho penal, sino que complementa a la carta magna, en la preservación de los derechos, y el castigo y preservación de las conductas dañosas. Navas, Sebastián “Derecho Constitucional del Consumidor, a una información adecuada y carga probatoria dinámica”, Pág. 12.

¹²⁷ En mérito de lo referido por el nuevo Código Civil y Comercial Unificado.

¹²⁸ Este punto necesita ser enfatizado. Cabe distinguir entre la función Satisfactoria o punitiva que persigue la setencia, habiendo diferencias en el cálculo de su quantum consecuentemente. En el caso de los daños punitivos, el mismo se apartará de las Características Constitucionales de la Reparación Integral contempladas en el Art. 1083 CCiv. Así en lugar de tomar una fórmula que contemple las particularidades del perjudicado y del daño efectivamente padecido tal como $C = A \cdot (1 + i)^a - 1$ (donde C = Capital, A = Ganancia Afectada, i = Tasa de interés a devengarse (4%), a = Número de períodos remanentes) se contemplaran las características del causante del daño y su actitud frente al evento. Confer de Cam. Nac. Civ. Sala A, 2012/8/22, “R. Fe c/Bayer S.A. s/Ds.y Ps.”, citado en Pág. 64, Berger, Sabrina, “Importancia de los cálculos matemáticos en el resarcimiento de los daños a la persona” Revista Jurídica La Ley 2013, Buenos Aires, 2014, Tomo A, Pág. 64.

¹²⁹ Conferido de Bersten, Horacio, “Procedencia de la Multa Civil del Art. 52 bis. LDC” Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo A, Pág. 235; donde cita los fallos de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, “Machindiarena Hernández, Nicolás c/Telefónica de Arg. S.A.” y CN Com. Sala F. “R.S.A. c/Compañía Financiera Argentina”.

¹³⁰ Confer. Junyent Bas, Francisco; Varizat, Andrés Federico y Garzino, María Constanza “Destinatario de la Multa en el Ds.Punitivo”, Revista Jurídica La Ley, 2013, Tomo B.

¹³¹ En su primera aprobación la vigencia de la nueva norma comenzaba el 1ro de enero de 2016, sin embargo la modificación del Art. 7 CCCo por la Ley 27.077, fija la fecha de entrada en vigencia del nuevo texto legal el 1ro de agosto de 2015.

No pretenderemos aquí abordar ni siquiera de modo resumido las modificaciones que este cuerpo legal puede acarrear en el derecho positivo argentino. Simplemente nos limitaremos en el marco de nuestro estudio a las modificaciones que aún sin experiencia jurisprudencial en la aplicación de la norma podemos vislumbrar afectaran la operatoria de una compañía de seguros (en el ramo automotor), y siguiendo nuestro análisis, su estructura de costos.

Nos concentraremos así en (i) las Funciones de la Responsabilidad Civil, y (ii) los plazos para el ejercicio de los derechos de terceros y asegurados.

La Responsabilidad Civil, como instituto, adquirirá formalmente en la normativa legal la doble función de a) Preventiva y b) Reparadora¹³². La visión tradicional clásica del derecho civil a la que suscribía el Código Civil en su anterior redacción se basaba en la obligación de reparar del sujeto que había generado un daño, ya sea por su accionar o por la introducción del riesgo a la sociedad. Esta función es absorbida por el nuevo Código en su Art. 1716, manteniendo por tanto el principio de reparar ante la violación al deber de no dañar.¹³³

La novedad viene dada por el Art. 1711 CCCo, que permite la procedencia de acciones de daños cuando la acción u omisión hace previsible la consecuencia dañosa.¹³⁴ Ello como corolario del deber de no dañar explícito en el Art. 1710 CCCo.¹³⁵ Bastará con acreditar un interés razonable en la prevención del daño para accionar a título propio (Art. 1712), pudiendo en su caso obtener sentencias indemnizatorias o de acciones forzadas por el potencial causante de daño (Art. 1713).

Nuestra preocupación deviene del objeto de la cobertura del seguro de responsabilidad civil; mantener indemne al asegurado por cuanto pueda deber a terceros como consecuencia de la circulación vehicular. ¿Cabrían aquí acciones contra conductores por el manejar negligente aún cuando no se haya materializado el daño? No puede dejar de considerarse que planteos como este no serán extraños en materia de reclamos por responsabilidad civil producto. Sin jurisprudencia o

¹³² Alterini, Juan Martín, “Aproximación a los lineamientos sobre las funciones de la Responsabilidad Civil en el Código Civil y Comercial de la Nación”, publicado en elDial.com, el 10 de marzo de 2015.

¹³³ Principio este de raigambre constitucional para nuestra corte, toda vez que el Art. 19 CN refiere la prohibición general de los hombres de perjudicar a tercero.

¹³⁴ Esto forma parte de una tendencia, y para muchos una necesidad ante los cambios en la sociedad desde la época de la teoría clásica del derecho civil, donde la causación de daños en la distancia y en el tiempo, devenidos del uso de tecnología no son los mismos. Ante la particularidad de la sociedad de mantenerse productiva, pero a su vez no permitir la generación de daños innecesarios, cuya reparación será a su vez más costosa, se ha afirmado que “(...) tenemos una buena razón para criminalizar un tipo de conducta dada (y solo si) hecer eficientemente previene un daño a otro (...)”, confer. Duff, R.A. y Marshall S.E., “Daños Remotos, Peligro Abstracto, y los dos Principios del Daño”, publicado en Revista Jurídica Argentina, Univ. Torcuato di Tella, Volumen 15, Agosto de 2014. Respecto de los límites del principio precautorio, se ha caracterizado al riesgo implícito del mismo como necesariamente (i) específico, (ii) intrínseco, (iii) extraordinario en cuanto a su intensidad, pero (iv) ordinario respecto de su habitualidad. Confer. Kelly, Julio, “El principio de precaución y la responsabilidad del fabricante”, publicado en Revista Jurídica Argentina, Univ. Torcuato di Tella, Volumen 15, Agosto de 2014.

¹³⁵ El que define que toda persona esta obligada a: a) evitar causar un daño no justificado, b) adoptar, de buena fe y conforme las circunstancias, las medidas razonables para evitar que se produzca un daño, o disminuir su magnitud, c) no gravar el daño, si ya se produjo.

antecedentes relevantes en materia automotor (y muy escasos en otras materias), no contemplaremos esta modificación como una preocupación en nuestra estructura de costos.

Paralelo a esta modificación, el nuevo código pareciera también traer sobre la mesa el viejo debate entre seguridad jurídica y conservación de derechos. Esto es, la puja entre la mayor o menor extensión del plazo de la prescripción liberatoria.

El Art. 2560 CCCo, establece un plazo genérico de 5 años para la prescripción liberatoria, ello “(...) *excepto que este previsto uno diferente en la prescripción local (...)*”. Acto seguido, el Art. 2561, fija el plazo de prescripción devenida de las acciones de responsabilidad civil en tres años¹³⁶. Motivo por el cual, a los intereses de las aseguradoras de Responsabilidad Civil Automotor (y extracontractual en general), el plazo por el cual podrían recibir reclamos (y demandas) se extendería por un año. Por su parte el Art. 2562 CCCo extiende el actual plazo de un año (CCo) a dos para la prescripción de las acciones devenidas del transporte de personas o cosas.

Surge sin embargo la pregunta respecto al plazo en el que prescribirán las acciones devenidas del contrato de seguro. A simple vista, del texto del Art. 2560 referido previamente, parecería que sería de plena aplicación el plazo de un año del Art. 58 LS. A este respecto sin embargo hay parte de la doctrina que refiere que el plazo sería superior.

Así lo ha entendido (y cuando no) el Prof. Sobrino¹³⁷, quien afirma que el plazo de prescripción para las acciones devenidas del contrato de seguro es de 5 años. Su teoría se basa a que el apartado del Art. 2560 referido, cuando dicta “prescripción local” alude específicamente a la legislación de tipo administrativa provincial o municipal. Ello respaldado (i) por la específica referencia del Art. 2532 a la potestad municipal de fijar diferentes plazos para los tributos locales, (ii) por el carácter de orden público de los mínimos legales en Defensa del Derecho del consumidor, por lo que el plazo de 3 años del Art. 50 LDC solo podría ser extendido y nunca reducido considerando su raigambre constitucional en el Art. 42 CN, (iii) como así su carácter de “Derechos Humanos” en mérito a su interpretación del Art. 75 Inc. 22., como así (iv) la particular protección al consumidor contemplada en el Art. 1092 CCCo. De esta última norma surge la figura del consumidor y usuario en el nuevo código. En el Art. 1094 se explicita el principio de la interpretación más beneficiosa para el consumidor. No compartimos esta postura, dado que entendemos clara la premisa del Art. 2560. En el caso de los plazos de prescripción para las

¹³⁶ Esto tiene a nuestro entender una doble lectura. En el caso de las acciones devenidas de la responsabilidad extracontractual, el plazo se extiende en un año de su plazo actual, mientras que se reduce en siete años de aquel de las acciones nacidas de la responsabilidad civil contractual. Dado el estado actual de la tecnología y la naturaleza de las relaciones entre los actores de la sociedad, celebramos la utilidad de la unificación de criterios.

¹³⁷ Todo a lo que aludamos en relación a la extensión del plazo de prescripción a la sombra del nuevo Código Civil y Comercial ha sido conferido de, Sobrino, Waldo, “*Prescripción de cinco años en seguros en el nuevo Código*”, publicado en el Diario Jurídico La Ley, Buenos Aires, Año. 79, Número 37, el 25 de febrero de 2015.

acciones nacidas del contrato de seguros, no se aplicará el plazo de 5 años, sino el más específico declarado en otras normas. Formará parte de nuestro debate previo, si el plazo a aplicarse será el anual de la Ley de Seguros, o en su caso el trienal de la Ley de Defensa del Consumidor.

4.10. Proyecto de Modificación de Ley de Seguros de la Nación¹³⁸

A fin de no extendernos en el análisis de este proyecto de Ley más allá de lo que entendemos afecta el núcleo de este trabajo, saltaremos directamente a los artículos que entendemos tienen trascendencia en términos económicos en la Relación Asegurado – Asegurador, a través de la óptica de la “Relación de Consumo”.¹³⁹

El Art. 2 del Proyecto de Ley de Seguros (de ahora en adelante PLS), fija que dicho cuerpo normativo regulará los seguros terrestres y marítimos. A su vez en el Art. 33 PLS se establece la siguiente prelación normativa para el contrato de seguro: “ (...) a) Normas imperativas o relativamente imperativas previstas en los códigos de fondo y en la presente Ley, b) Las cláusulas de los contratos negociados individualmente, c) las Cláusulas predispuestas por el asegurador o por la autoridad de control, cualquiera sea su naturaleza, d) las normas supletorias de esta ley, e) las normas supletorias de los códigos de fondo (...)”¹⁴⁰. De allí, es dable entender que el legislador esta anteponiendo las normas de orden público contenidas en la normativa general a las regulaciones internas del mercado de seguros. Así, deberíamos interpretar a la Ley de Defensa del Consumidor, como parte de esos Códigos de Fondo. Ello dado que si bien en nuestro país se trata de una ley y no un código como en Brasil, entendemos que esto es solo una cuestión formal, dado que la redacción de ambas se puede englobar entre las potestades de las provincias cedidas al congreso nacional (Art. 75 CN)¹⁴¹.

Sin perjuicio de ello, la postura consumeril esta incluso presente en toda la redacción de la norma. Ejemplo de ello son los Art. 33 y 34 PLS, donde el legislador define y caracteriza las cláusulas abusivas y afirma que las mismas se tendrán como no celebradas, dando ejemplos de las mismas. Es de preocupar en este aspecto, que en el Art. 33, explique que la aprobación por SSN no será óbice a que

¹³⁸ Para este apartado hemos considerado el Proyecto de Ley de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, N| de Expediente 0382-D-2014, Trámite Parlamentario 004 (10/03/2014) Firmantes, Vaquie, Enrique Andrés, Pastori, Luis Mario- Barletta, Mario Domingo – Brizuela y Doria de Cara, Olga Inés – Buryaile, Ricardo – Martinez, Julio Cesar; Giro de Comisiones: Economía, Legislación General.

¹³⁹ Es dable destacar que la nueva norma intenta traer luz sobre la caracterización de las acciones de sujeto múltiple ya sean activas o pasivas. Sin embargo, al no ampliar per se el número de sujetos o las instancias por las cuales las aseguradoras recibirán acciones, no nos adentraremos en el tema. Confer. López Mesa, Marcelo J., “Efectos de la yuxtaposición de categorías normativas en las obligaciones de sujeto plural en el nuevo Código Civil y Comercial”, publicado en elDial.com el 10 de marzo de 2015.

¹⁴⁰ Confer. Art.33 del Proyecto del Ley de Seguros, Op.Cit., 2014.

¹⁴¹ Esta idea a su vez se vería respaldada previo a la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial unificado, por la incorporación de la Ley de Defensa del Consumidor al Digesto Jurídico Argentino.

sean tachadas de abusivas; atacando en nuestra opinión la seguridad jurídica, al dejar de lado la presunción de legalidad de los actos administrativos.

Por su parte, la mayoría de los plazos se mantienen similares. La salvedad que salta a la vista, es la extensión del plazo de prescripción liberatoria a dos años en el Art. 89 PLS.¹⁴²

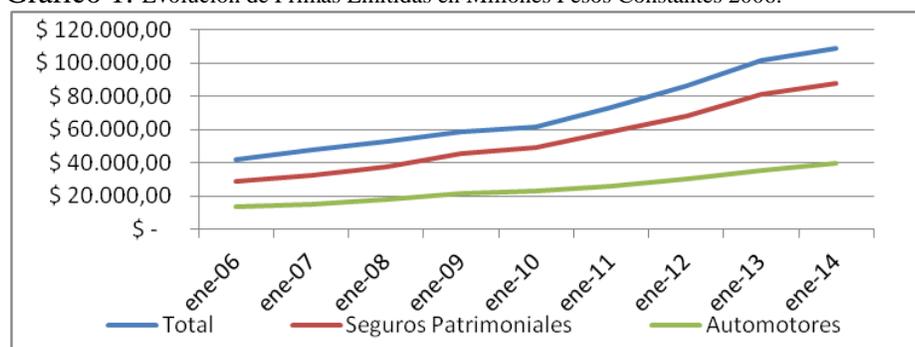
¹⁴² Si bien no hace al objeto central de este trabajo, a pesar de críticas que el proyecto ha recibido en los diversos centros doctrinarios y clubes legales, nos parece válido destacar que el mismo formaliza varios institutos cuya definición antes no era más que meramente doctrinaria o jurisprudencial, como ser el No –Seguro (Art. 88 PLS) o el Coseguro (Art.101 a 103) solo por citar un par de ejemplos.

5. Cuarta Parte: Los efectos de la Intromisión:

El mercado de Seguros en la actualidad está compuesto por 180 aseguradoras, sin que su número haya variado en los últimos años (Ver Anexo VI)¹⁴³.

La suscripción de primas en la totalidad del mercado ha evolucionado con el correr de los años, en un porcentaje mayor al de la inflación. Ello tanto en términos absolutos, como en términos relativos para los seguros patrimoniales. Esto dado por dos factores, (i) en primer lugar el retroceso de la confianza en el mercado local de seguros de retiro y de personas como herramientas de ahorro, como (ii) la aparición de nuevas coberturas obligatorias y riesgos asegurables (ya sean industriales o automotores). El peso relativo de la rama automotor sin embargo no ha variado porcentualmente respecto del volumen total, reduciéndose entonces su peso relativo en el segmento de seguros patrimoniales.¹⁴⁴

Gráfico 1. Evolución de Primas Emitidas en Millones Pesos Constantes 2006.¹⁴⁵



Para el período 2006 – 2014 el incremento del activo fue del orden del 8,5 %¹⁴⁶, siendo igual al crecimiento promedio del pasivo¹⁴⁷, evidenciando una tendencia creciente del mercado. Esto se ve a su vez respaldado por el resultado creciente año a año del sector. Sin embargo, al distinguir los Resultados en Técnicos y Financieros, tal como explicáramos al comienzo de este trabajo, se ve que el resultado general del sector se basa cada vez más en el resultado financiero. Esto es, es mucho más importante el peso que tienen las ganancias de la empresa fruto del manejo de su cartera de inversiones, que el del resultado de la operación. La lectura inversa de esto sin embargo, permite entender que el negocio del seguro en su estado actual no es rentable, y que las aseguradoras solo se sobre ponen a los enormes costos de operar por intermedio del mercado financiero¹⁴⁸.

¹⁴³ Fuente informe actualizado de la Asociación Argentina de Seguros, en su Anexo I relacionado a la evolución de la composición del mercado en los últimos diez años, obtenible en <http://www.aacs.org.ar/mercado.html>.

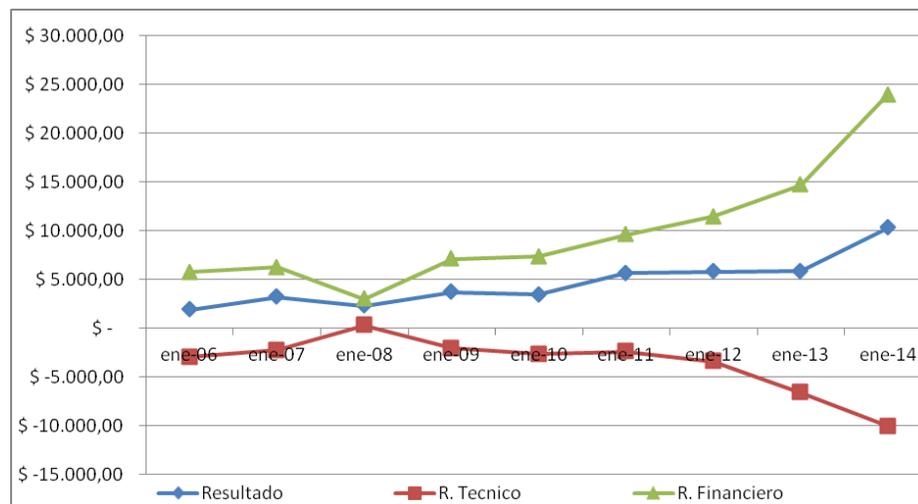
¹⁴⁴ Ello a pesar del incremental número de vehículos circulantes y pólizas efectivamente emitidas.

¹⁴⁵ Ver anexo IV, Cuadro 2. Fuente AACS

¹⁴⁶ Ver anexo IV, Cuadro 7. Fuente AACS.

¹⁴⁷ Ver anexo IV, Cuadro 9. Fuente AACS.

¹⁴⁸ En la entrevista con Ruben Tello, histórico Suscriptor de Riesgos Varios del Mercado Argentino, aún en desmedro de su profesión este nos destacó el escaso peso relativo de la buena suscripción y evaluación de riesgos en un mercado como

Gráfico 2. Evolución de Resultados en Millones de Pesos Constantes 2006.¹⁴⁹

Esta misma lógica se ve manifiesta aún para el resultado parcial del período que va desde el 30 de junio de 2014 al 31 de diciembre del mismo año. En el mismo el resultado total del sector (suma de los resultados de las empresas del sector)¹⁵⁰ fue de \$ 2.562,7 millones. El resultado financiero total del mercado rondó los \$ 4.660 millones, mientras que el técnico fue negativo en el orden de los (\$ 1.558 millones).¹⁵¹

Adicionalmente a ello, contemplamos que los gastos de producción y explotación se mantuvieron en el orden del 20 y del 22% respectivamente de las primas emitidas a lo largo del período¹⁵², y que la siniestralidad promedio en un 48%¹⁵³ de ellas. Se vislumbra entonces la estrechez de márgenes que maneja el mercado local de seguros argentino.

5.1. DOAA – Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de SSN

La implementación del DOAA en cada aseguradora como viéramos anteriormente genera ab initio un costo a la empresa que es la asignación de uno o tres empleado (al menos uno con rango de funcionario) con dedicación exclusiva para la operatoria de esta dependencia. Ello implica anualmente un costo incremental a la empresa de al

el Argentino, donde los costos de operación son altos, el escenario incierto mucho más propicio para los negocios financieros. En economías más estables nos explicaba, como en Chile, la correcta suscripción y la administración de los riesgos son mínimos indispensables para la supervivencia de cualquier aseguradora.

¹⁴⁹ Ver Anexo IV. Cuadro 10. Fuente AACs.

¹⁵⁰ Datos obtenidos del Ranking de la Revista Seguros al Día, www.segurosaldia.com, conformado por los publicados por SSN en http://www.ssn.gov.ar/storage/Info-estadistica/Aseguradoras/Indicadores/portal_indicadores.htm. Si bien hemos corroborado la identidad en los valores el trabajo de desarrollo ha sido realizado sobre la base obtenida en la primera fuente al ser más amigable para el usuario.

¹⁵¹ En el Anexo V, se puede apreciar un cuadro mostrando los resultados totales del mercado donde se evidencia el peso desproporcionado del resultado técnico.

¹⁵² Ver Anexo IV, Cuadros 11 y 12. Fuente AACs.

¹⁵³ Ver Anexo V. Fuente Seguros al Día y SSN.

menos \$ 311.428 en concepto de sueldo de un funcionario, con más los aportes y gastos¹⁵⁴.

Por su parte, los pedidos de información de SSN a las aseguradoras, no debería generar para estas más gastos que los meramente administrativos. En particular si las aseguradoras toman el recaudo de ver los pedidos de información y trámites de este nuevo proceso como una nueva etapa en la cual resolver diferencias con sus asegurados de un modo gratuito¹⁵⁵. Tampoco deberían estos pedidos de información, ni así los reclamos o procedimientos abiertos requerir mayores gastos de reserva. Esto es, en las acciones vinculadas a siniestros, bastará con la reserva mantenida por los mismos, no requiriendo el Registro de Actuaciones Judiciales (al menos que se ingrese en la etapa de apelación de Sanciones estipuladas por SSN). Tampoco deberán registrarse siniestros o generarse reservas cuando las consultas o pedidos de información sean por temas comerciales o de suscripción.

Es así, que de aprovechar las aseguradoras esta instancia como para enderezar sus detalles operativos, este procedimiento no deberá generar mayores gastos para las aseguradoras en su operatoria. Ello claro está, con la excepción de las aseguradoras muy pequeñas que a pesar de sus menores resultados no podrán evitar asumir el costo de un empleado jerárquico exclusivo para ello.

5.2. Defensor del Asegurado – de la AACS

La adhesión de aseguradoras y la evolución de reclamos ante el Defensor del Asegurado es notable, alcanzando en la actualidad a las 5100 consultas anuales.¹⁵⁶

Con independencia de las bondades del instituto y del profesional a su cargo, a los fines de nuestro trabajo, corresponde que evaluemos los costos incrementales que la participación por parte de las aseguradoras en el Defensor del Asegurado generan.

En primer lugar, las aseguradoras no deben abonar nada extra para poder participar. En segundo lugar, más allá de la tendencia incremental de casos planteados por este intermedio, dados los modos en los cuales se notifican, y se llevan adelante las negociaciones, las mismas no deberían generar más costos para las aseguradoras que los letrados o negociadores que en su nombre puedan tener que participar en alguna reunión (audiencias)¹⁵⁷. En tercer lugar en nuestra opinión, con independencia del sector que lleve adelante la negociación con el Defensor del asegurado, por este tipo de reclamos que en nada difieren de un simple reclamo administrativo ante un amigable componedor, no deberá realizarse un registro en el RAJ. Ergo, la constricción de las inversiones de la aseguradora por negociar un reclamo ante el Defensor del Asegurado

¹⁵⁴ Ello en base a 13 sueldos de un Jerárquico Grupo II de Sindicato del Seguro de \$23.956 contemplado como mínimo para la categoría tal lo convenido por el Sindicato del Seguro. Fuente: http://www.sindicatodelseguro.com/es26495_2014.html.

¹⁵⁵ Diferente será el caso si las aseguradoras mantienen una postura negadora de los perjuicios, incumplimientos y demoras, que son los defectos operativos que SSN pretende enderezar con este mecanismo.

¹⁵⁶ Ver Anexo VII. Cuadro 1. Fuente AACS, Defensor del Asegurado Dr. Jorge Luis Maiorano.

¹⁵⁷ Ello con más el monto que impliquen los honorarios del Defensor del Asegurado.

no cambiará, dado que el registro del siniestro ya habrá sido realizado¹⁵⁸, sin requerirse la mayor reserva del libro de actuaciones judiciales. Nuestra postura se sustenta en que este proceso no habilita la vía judicial, tal como lo hace la mediación obligatoria.

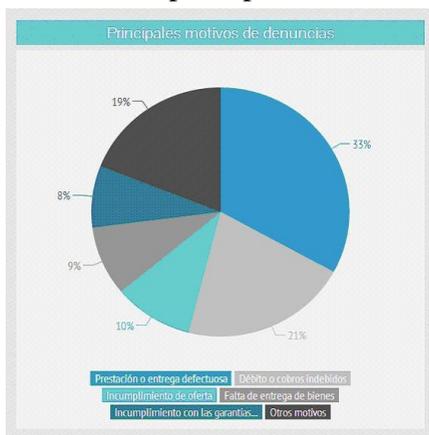
De ello que entendemos que el surgimiento de este nuevo instituto no genera un costo incremental relevante en la operatoria de las aseguradoras.

5.3. Mecanismo de Defensa del Consumidor

En la actualidad, y conforme las propias estadísticas oficiales, la participación de las instituciones de protección al consumidor sería escasa.¹⁵⁹ Durante 2013, el 61% de los rubros denunciados por usuarios fueron las grandes empresas de telefonía celular (14%), automotores, (10%), televisión por cable (9%), telefonía fija (5%), bancos (5%), entre otros (gráfico derecha rubros reclamados en porcentajes para el año 2013¹⁶⁰).

Nótese que entre las principales causales de reclamos ante Defensa del Consumidor no se encuentran las aseguradoras, aún cuando internamente en el mercado se siente que tanto asegurados como terceros recurren hoy más que nunca a este medio.

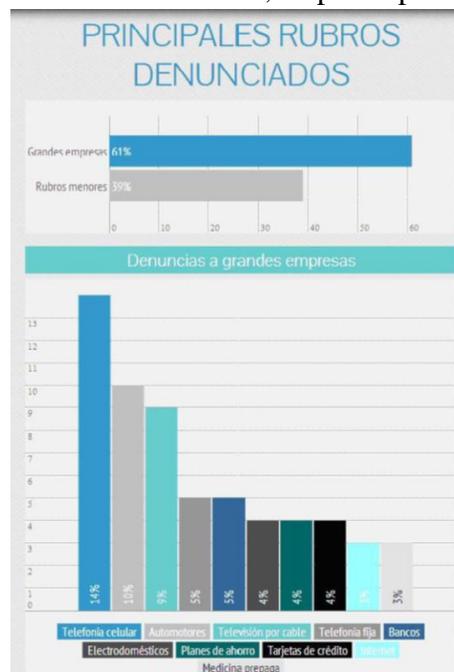
Los principales motivos de denuncia a



su vez, son la entrega o

prestación defectuosa (33%), los débitos o cobros indebidos (21%), el incumplimiento de oferta (10%), la falta de entrega de bienes (9%) y el incumplimiento de las garantías (8%) entre otros (gráfico de la izquierda, en porcentajes respecto de los totales para al año 2013¹⁶¹).

Motivos de reclamo perfectamente aplicables (en su mayoría) a cuestionamientos de asegurados (o terceros) a sus aseguradoras.



¹⁵⁸ Nótese que el 52% de las consultas recibidas por la Defensoría del Asegurado en su último informe están compuestas por consultas por 9% de terceros reclamantes (en ocasión de un siniestro), y un 43% por temas comerciales (esto es asegurados consultando por la extensión de las coberturas contratadas frente a la ocurrencia de un siniestro).

¹⁵⁹ Confer. Barruti, Rodolfo C. "Reflexiones sobre el Proyecto de Ley Sobre Sistema de Conflicto en las Relaciones de consume (COPREC)", publicado en www.elDial.com, el 1ro de septiembre de 2014.

¹⁶⁰ Estadísticas del Ministerio de Economía, obtenidas de Barruti, Rodolfo C., Op.Cit., en www.elDial.com, el 1ro de septiembre de 2014.

¹⁶¹ Estadísticas del Ministerio de Economía, obtenidas de Barruti, Rodolfo C., Op.Cit., en www.elDial.com, el 1ro de septiembre de 2014.

Frente a esta perspectiva de escasa presencia de reclamos contra aseguradoras en la actual instancia administrativa de Defensa del Consumidor, cabe aclarar que estos reclamos generan un problema logístico, no solo para las aseguradoras, sino para cualquier empresa. Por la naturaleza de la radicación de jurisdicción del proceso, el proveedor puede ser llamado a comparecer a audiencias a cualquier ciudad o intendencia del país donde haya una oficina de defensa del consumidor. El argumento frente a esto, es que los proveedores pueden sencillamente no comparecer al no haber fijadas multas por ello. Sin embargo, ante la posibilidad de ser sancionados por el ente descentralizado, sería prudente aconsejar a cualquier proveedor citado a no desoír estos procesos. Ello implica, o bien costos en viajes de apoderados, o bien el establecimiento de una red de representantes que puedan comparecer a estas audiencias.

En nuestra opinión, tanto en los casos del proceso Administrativo de la LDC referido previamente, como en los nuevos reclamos del COPREC como en aquellos ante la Auditoría del Consumidor (ver Anexo III), no deben las aseguradoras constituir reservas conforme el Registro de Actuaciones judiciales, por lo que los mismos no implicarían mayores gastos en ese sentido. Ello dado que los mismos si bien pueden ser considerados medios alternativos a la interposición de acciones judiciales, no son obligatorios para la habilitación de dicha vía. Solo deberán entonces generarse los mayores gastos de reserva, o bien una vez que se apelen ante la justicia (por cualquiera de las partes), las resoluciones de los diferentes entes, o una vez que se presenten acciones jurisdiccionales ante la nueva Justicia del Consumidor.

5.4. Sistema Nacional Arbitral de Consumo

A diferencia de lo referido previamente para otros institutos extra-judiciales, para el caso de los Procesos Arbitrales, al tener la capacidad de imponer laudos, que son ejecutables contra las aseguradoras, entendemos que es necesaria la constitución de reservas bajo los parámetros del Registro de Actuaciones Judiciales.

Si bien serían aquí relevantes las mismas salvedades relacionadas a la logística de poder tener que comparecer con representantes propios en extrañas jurisdicciones, entendemos que por la naturaleza consensual del procedimiento, además de los árbitros, podría llegar a pactarse el asiento del tribunal donde se desarrollaran las audiencias minimizando este gasto.

5.5. Plazo de Prescripción Liberatoria Triannual

La extensión del plazo de prescripción tiene el efecto de obligar a las aseguradoras a reservar sumas de dinero como garantía por un mayor plazo. Entendemos que a nivel de fijación de tarifas este es el elemento que mayor implicancia tendrá. Ello desde que los valores actuales que maneja el mercado,

asumen un plazo menor, en mérito del cual se calcula la necesidad de dinero que se deberá cobrar ab initio a los asegurados para enfrentar el costo de oportunidad que implica la reserva. Es así que de mantenerse los niveles de tarifas actuales los mismos se demostrarán insuficientes para (i) enfrentar el mayor costo de oportunidad de mantener reservas por la misma cantidad de incidentes por mayor tiempo, y más aún (ii) poder enfrentar los reclamos presentados en el nuevo período de extensión que anteriormente prescribían.

Esta necesidad de aumentar los valores de las tarifas implica un traslado inmediato al precio de los seguros automotores, que costará mucho absorber al cliente. Intuitivamente uno está tentado a pensar que al ser el seguro automotor obligatorio en mérito del Art. 40 de la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, el precio podrá subir, y como mucho unas aseguradoras perderán clientes, y las ganaran otras con mejores precios. Sin embargo la realidad de nuestro país apunta en otra dirección. Aproximadamente al día de hoy el 35% del parque automotor argentino circula sin ningún tipo de seguro.¹⁶² De allí que sería dable pensar que el aumento de precios en el precio del seguro más básico, sin perjuicio de hacer más tentador en términos relativos a seguros con mayores prestaciones para cierto segmento de la población, tendrá en mayor medida un efecto exclusión en gran parte de la clientela. Incrementando de dicho modo el número de unidades circulantes sin seguro, con el enorme costo social que ello implica.¹⁶³

5.6. Acciones Colectivas:

Entendemos que en este punto no hay cambios considerables para las aseguradoras, por lo que desestimaremos como relevante el impacto de este nuevo instituto. Ello principalmente desde tres aristas: i) las aseguradoras son habitualmente sujetos pasivos de procesos judiciales donde el reclamante acciona amparado en el Beneficio de Litigar sin gastos, id est, ya están acostumbradas a que accionar contra ellas sea gratuito para las contrapartes. ii) No es novedoso e involucramiento de aseguradoras en procesos que incorporan litisconsorcios pasivos o activos. iii) Aun sin el efecto traslativo de las sentencias a reclamantes o reclamados que no han participado en el proceso, las aseguradoras suelen modificar su conducta frente a asegurados o terceros en mérito de los avances de la jurisprudencia. Siendo ello no más que aprovechar la experiencia desventajosa de otras colegas en beneficio propio.

¹⁶² Confer. de <http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-por-ramo/19-others/128-automotores-vehiculos-expuestos-a-riesgo>, y <http://www.segurosaldia.com/interior/estadisticas/>.

¹⁶³ Otra alternativa que suele darse, es la aparición de pólizas de seguro automotor a menores precios que los que permitirían operar. Esto suele darse en caso de aseguradoras que venden seguros, y fraguan sus libros de siniestros y juicios pendientes, incumpliendo así con los requerimientos mínimos de reserva. Ejemplo de ello, son las observaciones en el informe de la Auditoría General de la Nación (AGN) en su informe del año 2007 (una copia del mismo puede verse en http://www.agn.gov.ar/files/informes/2007_054info.pdf).

Es por estos elementos propios del desarrollo normal de la actividad, que entenderemos que a pesar de los beneficios que puedan resultar para los consumidores por parte de las acciones por estas asociaciones, no deberán enfrentar las aseguradoras mayores costos a nivel estructural que los propios de un nuevo juicio.

5.7. Deber de Informar:

Entendemos que el deber de informar de la Ley de Defensa del Consumidor, si bien amplia en detalles y se extiende a las publicidades y demás expresiones por parte de la aseguradora, no hace más que acentuar los derechos del Asegurado garantizados por el Art. 11 de la Ley de Seguros. Si bien creemos firmemente que los límites de la obligación del asegurador frente a su cliente estarán marcados por el texto del contrato que los vincula (Art. 61 LS), la intromisión del derecho de consumidor, conducirá a las aseguradoras a adecuar sus publicidades y demás provisión de información al cliente por fuera del contrato específicamente celebrado. El mercado de seguros ya se regía por el principio de que en caso de duda se estará a favor del asegurado, debiendo ahora acentuarse ese patrón de razonamiento.

Por estos motivos, entenderemos que tampoco este elemento genera un costo incremental relevante en la operación habitual de las aseguradoras.¹⁶⁴

5.8. Daños Punitivos

Es difícil de dimensionar el costo que una medida de este tipo puede tener en la operatoria habitual de un asegurador. Es evidente que ser sujeto pasivo de una sanción de este tipo sufre un enorme impacto en su resultado. Sin embargo a pesar de la nueva posibilidad de que dichas sanciones sean solicitadas por los reclamantes, y a mayor abundamiento se vean incentivados a ello al poder ser sujetos activos de su cobro, es difícil predecir cuantas (si alguna) de estas sanciones sufrirá una empresa. Es así que este es un elemento relevante a futuro, dado que las sanciones anteriores contra aseguradoras provenían de SSN, a modo de multa o de interrupción de emisión, pero deben ser consideradas como excepcionales.

5.9. Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación

Es de suma importancia la modificación suscitada a la luz de este nuevo texto. Son aquí de aplicación los mismos comentarios que se realizaran al momento de tratar la extensión del plazo de prescripción de las acciones al amparo del contrato

¹⁶⁴ Respalda a su vez nuestra tesis que no hemos encontrado a la fecha de la publicación de este trabajo jurisprudencia que implique condenas a aseguradoras por incumplimiento de los prometidos en publicidades, sino que las condenas por incumplimiento se centran en diferencias entre (i) la propuesta y el contenido efectivo de la póliza (Art. 12LS), o (ii) entre la cobertura otorgada y los explicados por el intermediario (productor), o (iii) interpretación del contenido del texto de la misma póliza.

de seguros de 1 a 3 años (ver apartado 5.5.). Aquí sin embargo el impacto es mayor. Ello desde que aquí no hablamos de la extensión de los plazos que tienen los asegurados para reclamar a sus aseguradoras, sino que cualquier tercero tendrá en lugar de dos, tres años para reclamar contra las aseguradoras (Art. 2561 CCCo) y a dos en los casos de transporte de cosas o pasajeros (Art. 2562 CCCo). Considerando ahora que el componente de responsabilidad civil es el mayor dentro de la tarifa de la póliza (ello simplemente considerando que el límite de suma asegurada es para responsabilidad civil cuatro millones de pesos en el caso de autos y catorce en el de camiones, cuando el de cobertura de cascos se limita al del valor de la unidad en plaza), salta a la vista el enorme impacto que esta extensión de los plazos tendrá para las aseguradoras.

Es en este punto como en el anterior, que entendemos que el costo social resultante del efecto expulsión (vehículos circulando sin seguro por falta de cobertura financiera) será mayor a los beneficios de los que podrá hacerse la sociedad al tener un año más para poder interponer su reclamo.

5.10. Proyecto de Modificación de Ley de Seguros

Este texto acarrea consigo una extensión del plazo de prescripción liberatoria del actual de un año, a dos. Entendiendo como aludiéramos anteriormente (ver apartados 4.5 y 5.5) que podrá entender que el plazo estaría actualmente extendido a tres años, y que no puede reducirse en perjuicio del asegurado, contemplaremos el plazo mayor y no contemplaremos como relevante en términos de costos incrementales las modificaciones que puedan llegar a introducirse por el presente proyecto de ley.

5.11. Resumen

Para concluir con esta sección, y poder avanzar de modo organizado con la siguiente, resumiremos en un cuadro los institutos que entendemos tienen un impacto en la estructura de costos de las aseguradoras.

Cuadro Resumen de los Costos Incrementales de los Institutos propios del Derecho de Defensa del Consumidor	Funcionarios Excluyos	Gastos por Administración de Reclamos en Extraña Jurisdicción	Reserva de Siniestros		Mayor Número ed Reclamos
			Registro RAJ	Mayor Tiempo	
DOAA	Si				
Defensor del Asegurado		Si			
Defensa del Consumidor (Proc.Adm., COPREC, Auditoría del Consumidor)		Si			
Justicia de Consumidor		Si	Si		SI
Sistema Nacional Arbitral de Consumo			Si	< Medida	
LDC: Extensión del Plazo de Prescripción LS a 3 años.				Si	SI
Daños Punitivos					SI
CCCo: Extensión del Plazo de prescripción RC Extracontractual a 3 años y 2 para el transporte.				Si	SI

6. Quinta Parte: Conclusión

Volveremos entonces en este punto sobre las preguntas de investigación que planteáramos al inicio de nuestro viaje, pudiendo decir sobre las mismas.

- a. Hemos identificado diez institutos que las aseguradoras que operan en argentina deberán tener en cuenta en el desarrollo diario de sus operaciones:
 - i. El DOAA (Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado),
 - ii. El Defensor del Asegurado,
 - iii. Los Mecanismos de Defensa del Consumidor (Procedimientos Administrativos, COPREC, Auditoría de Consumo y la Justicia del Consumidor.
 - iv. El Sistema Nacional Arbitral de Consumo
 - v. La aplicación del plazo de Prescripción Liberatoria de Acciones del Asegurado contra el Asegurador a tres años (en lugar de uno).
 - vi. Las Acciones Colectivas por las Asociaciones de Consumidores legítimamente constituidas.
 - vii. El Deber de Informar.
 - viii. Los Daños Punitivos.
 - ix. La función preventiva de la responsabilidad civil y la ampliación del plazo de prescripción liberatorio para las acciones surgidas de la responsabilidad civil general a tres años, y a dos en aquellas devenidas del transporte de cargas y personas propio del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.
 - x. La ampliación del plazo de prescripción del Proyecto de Ley de Seguros, el que descartamos al verlo subsumido en la asimilación del asegurado a un consumidor.
- b. Habiendo evaluado la operatoria de dichos institutos hemos descartado varios como irrelevantes respecto de la operatoria actual del mercado, en cuanto a que no generan costos incrementales (i.e. vi. Acciones colectivas, vii. El deber de Informar, x. Las modificaciones que podría acarrear la promulgación del Proyecto de nueva Ley de Seguros).

Del mismo modo hemos podido identificar cuáles de los mecanismos de resolución alternativa de conflicto obligarán a las aseguradoras con independencia de su tamaño a contar al menos en un funcionario de dedicación exclusiva (i.DOAA), y aquellas que por su distribución geográfica acarrearán gastos de gestión de reclamos en diversas jurisdicciones (ii. Defensor del Asegurado, iii. Mecanismos de Defensa del Consumidor), y aquellos que requerirán una modificación importante en las tarifas. En este último caso, nos referimos particularmente a la extensión de plazos de Prescripción, que no solo implicarán mayor cantidad de reclamos presentados en la mayor ventana de tiempo, sino a su vez un mas importante costo asociado al mantenimiento de reservas.

- c. A su vez, fundándonos en la reglamentación de la Ley 20.091 hemos podido discriminar de entre los nuevos métodos de resolución de conflictos, que solo aquellos asociados a la Nueva Justicia del Consumidor y al Sistema Arbitral de Consumo requieren la constitución de reservas especiales en el Registro de Actuaciones Judiciales. Los restantes por el contrario, más allá de las necesidades operativas (i.e. abogados, apoderados, o representantes) no implicarán mayores costos en términos de siniestralidad.
- d. A esta altura, entendemos que de nuestra investigación ha surgido como evidente que el mayor impacto de la intromisión del derecho del consumidor se verá reflejado en el estado de las reservas de las aseguradoras. Este mayor costo deberá entonces necesariamente ser trasladado al cliente. Esto genera un importante riesgo de expulsión de asegurados del mercado, lo que en si mismo puede llevar un mayor costo social que el beneficio que la ampliación de los plazos persigue.

Estas respuestas nos llevan a responder a nuestra pregunta de investigación de modo distinto al que creíamos antes de comenzar este trabajo. Y esto, debemos confesarlo, es esperanzador. Ahora podemos decir que si, la intromisión del derecho de defensa del consumidor tendrá un profundo impacto en la estructura de costos de las aseguradoras argentinas. Esta deberán reorganizar sus redes de representantes, y soportar costo fijo de un funcionario de dedicación exclusiva, pero por sobre todo, deberán reajustar integralmente su sistema de reservas y de baja de reservas¹⁶⁵.

Hasta aquí, esto parece no llamar la atención. Sin embargo, podemos atacar la hipótesis de trabajo popular entre los letrados que defienden aseguradoras, de que la consecuencia necesaria de la intromisión será la licuación del mercado. Es real que deberá haber un alza de tarifas, un traslado al precio al cliente, y potencialmente un efecto expulsión. Pero entendemos que hemos descartado con suficiencia la creencia de una catarata de nuevos reclamos, nuevas vías de cumplimiento, sanciones y demás.

6.1. Una mirada esperanzadora.

Contrario a lo que pareciera la tendencia general, queremos ver estos novedosos medios de resolución de conflictos como una nueva instancia donde las aseguradoras, de responder de forma responsable podrán dirimir sus diferencia con asegurados y terceros sin la necesidad de llegar a la justicia o en su caso hasta el departamento de Sumarios de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

A mayor abundamiento, la existencia de estas amenazas, puede ser utilizada por quienes estamos en la operación (esto es la prestación de servicio posterior a la comercialización de seguros), como una herramienta para convencer a accionistas a

¹⁶⁵ Entiéndase por proceso de baja de reservas, los movimientos masivos de prescripción de siniestros fruto del paso el tiempo, y la proyección de costos e inversiones asociadas a ello.

inversores de la relevancia de la correcta prestación de servicio y cumplimiento profesional de las normas.

Es a esta altura, que reconocemos un cambio de ciento ochenta grados en nuestra postura respecto de aquella con la cual comenzáramos esta investigación. Seguimos siendo partícipes de que el mercado asegurador debería ser uno auto regulado y autosuficiente por su trascendencia en el desarrollo de la economía de un país. Sin embargo del proceso que nos llevo a concluir este trabajo, nos hemos convencido de la solidez de los argumentos que claman por la aplicación del derecho de defensa del consumidor, y que depende de nosotros la reorganización de procesos no solo para atender reclamos, sino para prestar un servicio que evite la generación de los mismos.

6.2. Continuidad de este trabajo

Tomando este trabajo como punto de partida, trasladaremos el mismo análisis a otras ramas del seguro que son por demás conflictivas en cuanto a su relación con consumidores. No nos limitaremos al tan aludido Mercado Aeronáutico, sino que nos extenderemos inicialmente al de Responsabilidad Civil Comprensiva, en particular a lo que atañe a Escuelas, Centros Comerciales y provisión de productos.

Del mismo modo, será interesante una evaluación similar en otros mercados regulados, como los de los prestamos minoristas al consumo, o de la comercialización de garantías.

7. Bibliografía

1. Agost Carreño, Oscar, Análisis práctico del Régimen Jurídico Automotor, Ed. Advocatus – Publicación de la Fac.Derecho y Cs.Soc. Univ. Nac. De Córdoba, Córdoba, 2011.BP.
2. Aguirre, Felipe F., Cuestiones Teórico-Prácticas de Derecho de Seguros, Ed. Lexis Nexis, CABA, 2006. BP.
3. Aguirre, Felipe F., Seguros y Defensa del Consumidor, Ed. Abeledo Perrot, CABA, 2012. BP.
4. Aguirre, Felipe F. y Roitman Horacio, La agravación del Riesgo en el Contrato de Seguro, 2ª ed., Ed. Abeledo Perrot, CABA 2012.BP.
5. Alterini, Atilio Aníbal; Ameal, Oscar José; López Cabana, Roberto M., Derecho de Obligaciones Civiles y Comerciales, 2ª Edición, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2000. BP.
6. Alterini, Juan Martin, “*Aproximación a los lineamientos sobre las funciones de la Responsabilidad Civil en el Código Civil y Comercial de la Nación*”, publicado en elDial.com, el 10 de marzo de 2015. BD.
7. Amadeo, José Luis, Ley 17.418 de Seguros Anotada, Ed. Lexis Nexis, Buenos Aires, 2005.BP.
8. Auguste, Sebastián, “*Arboles de decisiones*”, nota de clases a la Materia Decisiones Gerenciales I, Escuela de Negocios, UTDT.
9. Ayerbe, Gastón y Bongiorno, María del Rosario, “*Situación del Mercado Asegurador en Argentina, 2001-2010*”, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Coordinación de Seguros y Mercado de Capitales, Subsecretaria de Servicios Financieros, Secretaría de Finanzas, Publicación Oficial, disponible en www.mecon.gov.ar. BD.
10. Baird, Douglas; Gertner, Robert; Picker Randal; Game Theory and Law, 6ª reimpresión, Ed. Harvard University Press, 2003. BP.
11. Barlow Lyde & Gilbert LLP, Insurance Law Handbook, Tottel Publishing, 4th edition, Londres 2008. BP.
12. Barruti, Rodolfo C. “*Reflexiones sobre el Proyecto de Ley Sobre Sistema de Conflicto en las Relaciones de consume (COPREC)*”, publicado en www.elDial.com, el 1ro de septiembre de 2014. BD.
13. Bassano, Osvaldo Héctor, “*La justicia y el fuero del consumidor. Comentarios-fundamentos (Primeros Conceptos)*, publicado en elDial.com, el 5 de septiembre de 2014.BD.
14. Battola, Karina, “*La cooperación en situaciones de conflicto*”, La Ley Actualidad, 28 de Agosto 2012.
15. Baudot, Enrique A., “*Cuadro de Calificación de Riesgos para D&O, E&O, y RC Profesional*”, nota técnica, Octubre 2014.
16. Berger, Sabrina, “*Importancia de los cálculos matemáticos en el resarcimiento de los daños a la persona*” Revista Jurídica La Ley 2013, Buenos Aires, 2014, Tomo A.

17. Bellerode, R. Philippe, y Paine, Christopher C., Reinsurance for the Beginner, 5ª ed., Witherbys Publishing, Londres, 2003.BP.
18. Bernasconi, Ana M., La Mediación, Ed. Estudio, Buenos Aires, 2008. BP.
19. Bersten, Horacio, “*Procedencia de la Multa Civil del Art. 52 bis. LDC*” Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo A.
20. Bianchi, Daniela A. “*El pasajero aéreo internacional: La coordinación del derecho aeronáutico y las normas de defensa del consumidor*”, publicado en elDial.com, el 26 de septiembre de 2014. BD.
21. Bianchi, Daniela A. “*El Pasajero Internacional aeronáutico como consumidor*”, publicado en elDial.com el 28 de noviembre de 2014.
22. Breeding, Mark; Garth, Denise; “*Big Data Insurance, Beyond Experimentation to Innovation*”, a sponsored SMA White Paper, publicado en junio 2014 en www.strategymeetsaction.com.
23. Brealey Richard; Myers Stewart; Allen, Franklin; Principles of Corporate Finance, 9a edición, Ed. McGraw Hill, Nueva York, 2000.BP.
24. Bru Jorge y Stiglitz, Gabriel, en Manual de Derecho de Consumidor, Pág.389 y ss. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009.
25. Bueres, Alberto y Piccaso, Sabestián, “*La Función de la Responsabilidad Civil y los daños punitivos*”, en Revista de derecho de Daños, 2011-2.
26. Burgos, Osvaldo R., “*Resarcimiento Integral del daño y el daño al proyecto de vida*”, publicado en elDial.com, el 09/12/2013. BD.
27. Carcavallo, Esteban “*La Responsabilidad Civil del Asegurador ante daños causados por terceros*” Revista Jurídica La Ley, Año 2013, Tomo C, Página 339.
28. Chomer, Héctor Osvaldo; Mizraji, Guillermo J.H. y Vítolo, Daniel Roque, Jornada “*Nuevas Leyes para el mercado*”, organizada por el Departamento de Derecho Económico y Empresarial de la Universidad de Buenos Aires, el 26 de noviembre de 2014.
29. Comunicación SSN 3446 (17/01/2013), Circular SSN Mix 543, Informe Bimestral, nuevo modelo de Planilla Tipo con datos mínimos obligatorios, Res. 35840 y su modificatoria. BP.
30. Compendio Legal, Ed. Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, por Artes Gráficas Candil, Buenos Aires, 2008.
31. Compiani, María Fabiana, “*Seguro Automotor Obligatorio y Voluntario*”, Publicado en Diario La Ley Buenos Aires, jueves 12 de abril de 2012. BP.
32. Compaini, María Fabiana “*La Corte dictó un Importante Fallo en Materia de Seguros: El Caso Buffoni*”, El Seguro en Acción, 24 de Abril 2014. BD.
33. Compaini, María Fabiana y Stiglitz, Rubén S. “*La prescripción del contrato de seguro y la Ley de Defensa del Consumidor*”, Revista Jurídica La Ley Tomo 2014-B, Buenos Aires, 2014. BP.

34. “*Conclusiones del III Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores, en Homenaje al Profesor Doctor Roberto M. López Cabana.*”, publicadas en eDial.com el 1ro de Octubre de 2010.
35. Cooter, Robert D., “*Why Litigants Disagree: A comment on George Priest’s Measuring Legal Change*” en la página del docente en Berkeley University, citando el Journal of Law, Economics and Organization, Vol.3, 198. BD.
36. Cooter, Robert y Ulen, Thomas, Law and Economics, 5th Edition, Ed. Pearson, Boston, 2007. BD.
37. Diana, Nicolás, “*Más allá de la Doctrina de los Actos Propios: La Voluntad*”, Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo B, Página.278, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2014. BP.
38. Díaz Funes, José, “*Sobre la Diferencia entre falta de cobertura y no seguro*”, publicado en Mercado Asegurador, 2012.
39. Directorio Judicial, 02 de noviembre 2011, “*Nulidad Contractual*” comentario al fallo ST Santiago del Estero, Sala Civ. y Com., 2011/05/23 – G.L.D. y otra c. R.H. y/u otro”. BP.
40. Directorio Judicial, 02 de noviembre 2011 “*Seguro. Oponibilidad de la franquicia al tercero damnificado. Cambio del Criterio actual*” Comentario al fallo CS, 2011/09/06, “Nieto, N.c/La Cabaña S.A. s/Ds.y Ps.” BP.
41. Duff, R.A. y Marshall S.E., “*Daños Remotos, Peligro Abstracto, y los dos Principios del Daño*”, publicado en Revista Jurídica Argentina, Univ. Torcuato di Tella, Volumen 15, Agosto de 2014.
42. Elespe, Duoglas “*El Análisis Económico del Derecho en Temas Actuales*”, Revista Jurídica La Ley, Año 2013, Tomo C, Página 1260.
43. Estrada, Javier, Finanzas en Pocas Palabras, Ed. Pearson, Madrid, 2006, BP.
44. Facal, Carlos J.M., “*Reclamos de los Consumidores, llegan a la Corte Suprema de Justicia*” publicado en www.elseguroenacción.com.ar el 9 de enero de 2014.
45. Facal, Carlos J.M., “*Seguro que es incidencia Colectiva*”, publicado en Diario Judicial, el 26 de diciembre de 2013.
46. Falcon, Enrique M., “*Los procesos con sujetos múltiples y el proceso colectivo*”, Año 87, Número 190, Diario la Ley, Buenos Aires, Jueves 10 de octubre de 2013. BP.
47. Feldstein de Cárdenas, Sara Lidia, Derecho Internacional Privado: Parte Especial, Ed. Universidad, Buenos Aires, 2000.
48. Fernández Lameli, Pablo M. “*Análisis Empírico, Métodos Cuantitativos y Derecho Administrativo*”, Revista Jurídica La Ley, Año 2013, Tomo C, Página 905.
49. Fidelibas, José María “*Examen de convencionalidad sobre 3 típicos rubros del resarcimiento civil*”, Revista Jurídica La Ley, Año 2013, Tomo C, Página 307.
50. Fisher, Roger; Ury, William y Patton, Bruce, Sí...de acuerdo, Ed. Norma, 6ta reimpresión, Buenos Aires, 2006. BP.

51. Frega, Jorge Omar, “*El seguro y os fenómenos meteorológicos*” *Revista Jurídica La Ley 2013*, Tomo B, Página.1075, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2014. BP.
52. Frustagli, Sandra A. y Hernández Carlos A. “*Sobreendeudamiento del Consumidor*”, Rev. Jurídica La Ley, 2013, Tomo E, Pág.1160.
53. Fontan Balestra, Carlos; *Derecho Penal Parte Especial*, 17ª Edición, Ed. Abeledo Perrot, CABA, 2008.BP.
54. Gagliardo, Mariano, “*Significación Actual de la Responsabilidad Civil*”, Diario la Ley, 11 de noviembre de 2011.
55. Genoni, Gustavo “*¿Cuánto tiene que rendir una inversión?*” eClass, Escuela de Negocios, Universidad Alfonso Ibañez. BP.
56. Gherzi, Carlos A. y Weingarten, Celia, *Tratado de Daños Reparables*, Ed. La Ley, CABA, 2008. BP.
57. Gherzi, Carlos y Weingarten, Celia, *Ley de Defensa del Consumidor Comentada, Anotada y Actualizada*, Ed.La Ley, Buenos Aires, 2009. BP.
58. Gladwell, Malcolm, *Blink*, Penguin, London, 2005. BP.
59. Gorman, Mark & Swenson Stephen, “*Building Believers: How to expand the use of predictive analytics in claims*”, White Paper, publicado por SAS The Power to Know, 2013. BD.
60. Graña, Juan, “*Conciliación, un juicio rápido y resarcimiento: cómo funcionará la nueva justicia del consumidor*”, publicado en www.infobae.com, el 7 de agosto de 2014.BD.
61. Granero, Horacio R, “*Una oportunidad perdida... (acerca del fallo Rodríguez Belén c/Google)*”, publicado en elDial.com, el 12 de diciembre de 2014.
62. Greenfield, David, “*Insurance Accounting under IFRS*”, publicado KPMG LLP (US), Financial Division, 2005.
63. Grisolia, Julio Armando y Bernasconi, Ana María, *Manual de Práctica Forense*, 2ª Edición, Ed. Estudio, Buenos Aires, 2004. BP.
64. Güernik, Miguel, *Derecho Práctico*, 13ª Edición, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2004.BP.
65. Guillamount, Alex en “*¿Cuándo es una mentira un mecanismo fraudulento? El Fallo Agapitos y su impacto*”, elDial.com, 28 de mayo de 2009. BD.
66. Guimares de Souza, Iurii Ricardo, “*El derecho aeronáutico internacional brasileño en las relaciones de consumo (business to consumer –B2C) La visión del Judiciario Brasileño en el transporte aéreo de pasajeros*”, Publicado en elDial.com 11/09/2014. BD.
67. Hernández, C.A., “*La noción de Consumidor y su Proyección sobre la legitimación para accionar*” Revista de derecho Privado y Comunitario, Tomo 2009-1, 2009.
68. Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, *Metodología de la Investigación*, Mc Graw Hill, Ciudad de México, 1997, consultado de https://docs.google.com/document/d/1KT8Lg1RaZbqj_YWT_5Ojs7W8YQ-0c4VAjd6JB8OoQGY/edit. BD.

69. “*Importantísimo fallo de la corte Suprema Relativo a la primacía de la Ley de Seguros por sobre la Ley de Defensa del Consumidor*”, publicado en *Tiempo de Seguros* el 25 de abril de 2014.
70. Ippolito, Richard, Economics for Lawyers, Princeton University Press, New Jersey, 2005. BP.
71. Jouvencel, M.R., Biocinemática del Accidente de Tráfico, Ed. Díaz de los Santos S.A., Madrid, 2000. BP.
72. Junyent Bas, Francisco y Garzino, María Constanza, “*Tutela del Consumidor en la Capitalización y Ahorro Previo para fines determinados*” *Revista Jurídica La Ley*, Año 2013, Tomo C, Página 1065.
73. Junyent Bas, Francisco; Varizat, Andrés Francisco y Garzino, María Constanza, “*Destinatarios de la Multa en el Daño Punitivo*”, Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo B, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2014. BP.
74. “*Justicia del Consumidor: nueva herramienta para hacer valer nuestros derechos*”, publicado en www.argentina.ar, el 22 de octubre de 2014. BD.
75. Kabas de Martelli, María Elsa y Martorell, Ernesto E., “*Fraude y escándalos bancarios Internacionales, experiencias para la realidad Argentina*” Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo B, Página.1151, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2014. BP.
76. Kahneman, Daniel, Pensar Rápido, Pensar Despacio, Ed. Debate, Buenos Aires 2012.BP.
77. Kaplan, Robert S., “*One Cost System Isn’t Enough*”, *Harvard Business Review*, January-February 1988, Reprint 88106. BP.
78. Kelly, Julio, “*El principio de precaución y la responsabilidad del fabricante*”, publicado en *Revista Jurídica Argentina*, Univ. Torcuato di Tella, Volumen 15, Agosto de 2014. BP.
79. Kelsen, Hans; Teoría Pura del Derecho, Ed. Eudeba, Buenos Aires, 2000. BP.
80. Kelsen, Hans, ¿Qué es la Justicia?, Ed. Leviatán, Buenos Aires, 1981.
81. Kiper, Claudio M. Proceso de Daños, Tomo I y II, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2008.BP.
82. Kirkwood, Craig.W., Decision Tree Premier, Ed. Arizona State University Press, Arizona, 2002. BP.
83. Kemellajer de Celucci, Aida “*Subsidiariedad de la LDC frente a las normas de Derecho aeronáutico*”, Congreso Internacional de Transporte Aéreo – 50 Años de ALADA, IJ Editores, 2011, Pág.251-268.
84. Krugman, Paul; Wells, Robin, Introducción a la Economía: Microeconomía, Ed. Reverte, Madrid, 2007. BP.
85. La Denuncia, del Suplemento Atención al Ciudadano, publicado por el Consejo General del Poder Judicial, Madrid, 2001. BP.
86. Lanus Ocampo, María Cecilia “*Actualidad en Derecho Bancario y Financiero*”, *Revista Jurídica La Ley*, Año 2013, Tomo C, Página 864.

87. Laplacette, Carlos José, “*Derecho Constitucional a la Reparación de Daños*”, publicado en Diario La Ley Buenos Aires, lunes 17 de septiembre 2012. BP.
88. Llambías, Jorge Joaquín, Tratado de Derecho Civil Parte General, 18ª ed., Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1999, Tomo I y II. BP.
89. Llera, Carlos Enrique, “*La disposición patrimonial ilegítima de la estafa*”, publicado en Diario La Ley, Buenos Aires, Martes 1º de octubre 2013. BP.
90. López Mesa, Marcelo J., “*Efectos de la yuxtaposición de categorías normativas en las obligaciones de sujeto plural en el nuevo Código Civil y Comercial*”, publicado en elDial.com el 10 de marzo de 2015. BD.
91. López Mesa, Marcelo J., y Trigo Represas, Félix A., Tratado de la Responsabilidad Civil, Cuantificación del Daño, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2006. BP.
92. López Saavedra, Domingo, Ley de Seguros Comentada y Anotada, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2007. BP.
93. López Saavedra, Domingo, Ley de Seguros 17.418 Comentada y Anotada, Ed. La Ley, Colección Regímenes Jurídicos, Buenos Aires, 2009. BP.
94. Lorenzetti, Ricardo L. “Consumidores” Ed. Rubinzal-Culzoni, 2da Ed., Buenos Aires, 2009.
95. Lorenzetti, Ricardo Luis, Contratos Parte Especial, Ed. Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2003, Tomo II. BP.
96. Lovecchino, María Luz, “*Honorarios de Peritos, Análisis Nacional y Provincial*” *XVII Jornadas de Jóvenes Profesionales en Cs.Económicas, San Juan, 2011, Publicado*,
http://www.cpba.com.ar/Consejo/Comites/Jovenes_Graduados/Noticias/2011-10-14_Buenos_Aires_presente.pdf. BD.
97. Lowenrosen, Flavio Ismael, “*Acerca del Anteproyecto de Ley sobre Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo*”, publicado en elDial.com, el 11 de agosto de 2014. BD.
98. Lowenrosen, Flavio “*Una Tendencia Irreversible: La Corte Suprema de Justicia de la Nación admite la legitimación colectiva de las asociaciones de consumidores*” publicado en elDial.com el 5 de septiembre de 2014.
99. Lowenrosen, Flavio, “*La acción colectiva consagrada en nuestro ordenamiento jurídico no es una acción de clase ni una acción popular*”, publicado en elDial.com, el 3 de octubre de 2014.
100. Lowenrosen, Flavio, “*Los usuarios y la información frente a la publicidad y propaganda que reciben*”, publicado en elDial.com, el 3 de octubre de 2014. BD.
101. Lowenrosen, Flavio, “*Razonabilidad jurídica: ¿Que ocurre cuando el Estado o un Proveedor establecen plazos breves (irrazonables) para que los administrados o los usuarios obtengan información, o efectúen reclamos, o formulen peticiones, o contesten intimaciones o formalicen la adquisición de derechos?*”, publicado en elDial.com el 7 de noviembre de 2014.

102. Mackaay, Ejan, “*The Coase Theorem*” 2009, Pág.21 y “*Extra Contractual Civil Liability*” 2009, Pág. 24, Capítulos adelanto a su obra, Law and Economics for Civil Law Systems, Edward Elgar Publishing, Northampton, 2013. BP.
103. Maiorano, Jorge Luis, “*Informe Anual del Defensor del Asegurado a la Asociación Argentina de Compañías de Seguro*”, presentado al Lic. Francisco Astelarra Presidente de la AACS el 21 de octubre de 2014. Documento oficial disponible en www.aacs.com.ar. BD.
104. Maiorano, Jorge Luis, “*Defensor del Asegurado: una iniciativa para imitar*”, publicado en <http://100seguro.com.ar/defensor-del-asegurado-una-iniciativa-para-imitar/>, el 22 de julio de 2014. BD.
105. Maita Naveira, “*Valoración del Daño Resarcible*” Publicado en el Anuario de Derecho, UBA 2011. BP.
106. Marconi, Horacio M., Cálculo de Accidentes de Tránsito, 3ª ed., Ed. Gowa, Buenos Aires, 2007. BP.
107. Mecca, Roberto, Manual del Profesional del Seguro, ed. Mecca, 14ª Edición, Buenos Aires, 2012. BP.
108. Merlo, Milton, “*Corte hace números para pagar nuevo fuero*”, publicado en www.ambito.com/diario/noticia, Diario Ámbito Financiero Online, el Martes 5 de agosto de 2014.
109. Meza, María Inés, “*La efectividad de la ejecución de sentencia en los juicios ejecutivos contra consumidores y usuarios fundados en títulos cambiarios originados en operaciones financieras y de crédito para el consumo*”, publicado en elDial.com el 25/08/2014.
110. Moisa, Benjamín, “*Teoría del Riesgo, Cinco Sofismas fundamentales*”, Diario La Ley, 23 de octubre 2012. BP.
111. Moore, Benice; Drach, Scott, Christie, James; Shah, Samit, “*International Accounting Standards Applied to property and Casualty Insurers, Overview or Reserving Issues*”.
112. Muscatelli, Natalia, “*Fallo contra una cláusula abusiva en los seguros de autos*”, publicado en www.clarin.com/tema/seguros.html, Noviembre 2014.
113. Navas, Sebastián “*Derecho Constitucional del Consumidor, a una información adecuada y carga probatoria dinámica*”, Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo A.
114. Ogus, Anthony en “*Inglaterra sin Pescado y Patatas Fritas, o que más deberíamos haber descubierto en el ensayo de Coase Sobre Costos Sociales*” publicado en la Revista Argentina de Teoría Jurídica, UTDT, Vol 3, N°2, Junio de 2002, versión online.
115. Olivero, Eduardo R., “*Crítica del Agotamiento de la vía Administrativa (en general y con aplicación particular al régimen fueguino)*”, publicado en el elDial.com el 15/09/2014.
116. Page, Andrew; “*General Insurance Reserves Consultation on Proposals for Regulation*”, 2000, Published by Inland Revenue, UK Financial Institution Division, Londres. BD.

117. Pagés Lloverás, Roberto M., “*Indemnización a las víctimas de accidentes de tránsito*”, publicado en elDial.com, el 28/11/2013. BD.
118. Pagés Lloverás, Roberto M., “*El seguro obligatorio en Argentina*” publicado en elDial.com, 2012. BD.
119. Pantanali, Norberto J., “*Ley de Seguros o Ley de Defensa del Consumidor (con Especial referencia a la prescripción)*”, publicado en Seguro y Acción, el 25 de julio de 2013. BD.
120. Piccinelli, Ornela y Verbie, Francisco; “*La tutela de consumidores y usuarios en el centro de la discusión legislativa. Análisis y algunas críticas sobre los proyectos recientemente aprobados por el senado*”, publicado en elDial.com el 22/09/2014. BD.
121. Prevot, Juan Manuel, Jurisprudencia de Daños y Perjuicios, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2008. BP.
122. Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación del Poder Ejecutivo Nacional redactado por la Comisión de Reformas designada por el Dec.P. 191/2011, Publicado por Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2012.
123. Raiffa, Howard; El arte y ciencia de la negociación, Fondo de Cultura Económica, México D.F., 1982. BP.
124. Rivero, José Antonio Benito, El Reaseguro, Ed. Fundación Mapfre Estudios, Madrid, 2001. BP.
125. Rinesi, Antonio Juan; El deber de Seguridad, Ed. Rubinzal Culzoni, Buenos Aires, 2007. BP.
126. Ross, Stephen; Westerfield, Randolph; Jaffe, Jeffrey, Finanzas Corporativas, 7a Edición, McGraw Hill, Nueva York, 2007. BP.
127. Sanchez, María José, “*Alternativas de reclamo por parte de asegurados, beneficiarios y/o terceros*”, publicado en elDial.com, el 25/09/2014. BD.
128. Sandler, Héctor Raúl, Cómo hacer una monografía en derecho, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2003. BP.
129. Schwarzberg, Carlos, “El Consumidor y los Seguros. Nuevas Interpretaciones” Buenos Aires, Ed. La Ley, 9 de abril de 2010.
130. Serrot, Daniel, “*Nota Técnica sobre la metodología Discounted Cash Flow (DCF)*”, Materia Innovación y Start Ups, Escuela de Derecho y Escuela de Negocios, UTDT. BP.
131. Shavell, Steven, “*Liability for Harm versus Regulation of Safety*”, 13 Journal of Legal Studies, University of Chicago, 1984. BP.
132. Shina Fernando, Alonso Gustavo, Notas tomadas durante la Jornada Práctica, “*Lo que hay que saber sobre la nueva ley 26.993 de resolución de conflictos en las relaciones de consumo*”, celebrada el 20 de noviembre de 2014, en Oficinas de elDial.com, Tucumán 1440, Ciudad de Buenos Aires.
133. Shina, Fernando “*El Caso Buffoni: La resucitación de la Autonomía de la Voluntad. La regresión de la Corte Suprema. Del Milagro Bíblico al Anacronismo Jurídico*”, Publicado en elDial.com el 5 de septiembre de 2014.

134. Shina, Fernando, “*Las Asociaciones de Defensa de los Consumidores*” publicado en elDial.com el 11 de agosto de 2014.
135. Sobrino, Waldo, en “*Seguros para DIRECTORS & OFFICERS: Ventajas e inconvenientes. Un breve análisis desde la perspectiva de los Directores y Gerentes*”, Material de Clase del Programa de Especialización en Derecho de los Recursos Naturales, Universidad de Buenos Aires, 2014.
136. Sobrino, Waldo; “*Seguros Ambientales Obligatorios*”, publicado en el Diario La Ley, de fecha 26 de Junio de 2009.
137. Sobrino, Waldo, “*La responsabilidad de los Directores y Gerentes: ¿Se puede proteger a través de los Seguros?*”, Material de exposición en la Comisión 2, de las X Jornadas Rioplatenses de derecho 2012, Organizada por el Colegio de Abogados de San Isidro y el Colegio de Abogados de Uruguay, San Isidro, Prov. de Buenos Aires, Mayo 2012.
138. Sobrino, Waldo “*Casi un Cuarto de siglo de experiencia de Seguros Ambientales en Argentina (o como dice el tango: ...¿Veinte años no es nada?...)*”, Ponencia Sobre Derecho del Ambiente, 2008, Universidad de Buenos Aires.
139. Sobrino, Waldo “*¿Se aplica la ley de seguros a los Consumidores?*”, publicado en Diario La Ley, Año 78 Número 219, el miércoles 19 de noviembre de 2014.
140. Sobrino, Waldo, “*Prescripción de cinco años en seguros en el nuevo Código*”, publicado en el Diario Jurídico La Ley, Buenos Aires, Año. 79, Número 37, el 25 de febrero de 2015.
141. Sobrino, Waldo, Consumidores de Seguros, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009.
142. Suárez, Enrique Luis, “*Derecho a la información: Tutela, fiscalización y competencias administrativas*”, publicado en elDial.com el 3 de octubre de 2014.
143. Suplemento Mensual del Repertorio General, Enero 2013, Ed. La Ley. BP.
144. Stiglitz, Gabriel A., “*A veinte años de la Sanción de la Ley 24.240 de defensa del Consumidor*”, Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo B, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2014. BP.
145. Stiglitz, Rubén S., “*Dinámica del Contrato de Seguro*”, publicado en Diario La Ley Buenos Aires, miércoles 30 de noviembre de 2011. BP.
146. Stiglitz, Rubén S., Derecho de Seguros, Ed. La Ley, 4ª edición, Buenos Aires, 2005, Tomos I, II y III. BP.
147. Stiglitz, Ruben S. y Compiani, María Fabian, “*La Cobertura Asegurativa en las Inundaciones*” Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo B, Página.1073, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2014. BP.
148. Stordeur, Eduardo, Análisis Económico del Derecho, Ed. Abeledo Perrot, CABA, 2011. BP.
149. Stordeur, Eduardo. “*Utilizad social de la práctica privada de la abogacía: consideraciones económicas*”, La Ley Actualidad, Ed. La Ley, Buenos Aires, 23 octubre 2012. BP.

150. “*The State of Insurance Fraud Technology. A study of insurer use, strategies and plans for anti-fraud technology*” Publicado por SAS, en septiembre de 2014 en: www.insurancefraud.org/downloads/techstudy_2012.pdf.
151. Thot, Ladislao “*Al César lo que es del César*”, *Revista Jurídica La Ley 2013, Tomo B, Página.295, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2014. BP.*
152. Trigo Represas, Felix. A. y López Mesa, Marcelo J., *Tratado de la Responsabilidad Civil*, 1ª Reimpresión, Ed. La Ley, CABA, 2005, Tomo I. BP.
153. Trigo Represas, Félix. A., “*La prescripción en el transporte de personas y el consumidor*”, Diario La Ley, 12/12/2011. BP.
154. Tuma Antunes, Thiago, “*Régimen de las obligaciones extrancontractuales: responsabilidad derivada de accidentes de tránsito*”, publicado en elDial.com, el 22 de agosto de 2014.
155. Vázquez Ferreyra, Roberto, *Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor*, Ed. La Ley, Edición Especial, Buenos Aires, Abril 2008, BP.
156. Vázquez Ferreyra, Roberto A., “*La tasa de Interés Aplicable en los Juicios de Responsabilidad Civil*” Publicado en Revista Mercado Asegurador, Octubre 2010.BP.
157. Vázquez Ferreyra, Roberto, “*La naturaleza jurídica de los daños punitivos*” Revista de Derecho de Daños, Año 2011-2012.
158. Viggiola Lidia E. y Molina Quiroga, Eduardo, “*Régimen Jurídico del Automotor. Sistema Legal Argentino*”, publicado en Suplemento Lexis Nexis Jurisprudencia Argentina N°13, Buenos Aires, junio 30/2004. BP.
159. Vigo, Rodolfo Luis “*La Matriz de Decisión Judicial*” Revista Jurídica La Ley, Año 2013, Tomo C, Página 1275.
160. Weissman, Ernesto, “*Los Objetivos de la toma de decisiones*”, trabajo Publicado Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, Septiembre 2006.BP.
161. Zhany, Chuyan; Brown, Mark J.; “*Loss Reserve Errors, Income Smoothing and Firm Risk of Property and Casualty Insurance Companies*”, 2012, Winsconsin School of Business, University of Winsconsin & Madison y The Tobin College of Business, St. John’s University. BD.

ANEXO I

Nota Técnica – Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (DOAA)

Reglamentado por la Res. SSN 35.840 (3 Jun 2011), modificado por Res. SSN 36.375 (6 Dic 2011), y Res. 37588 (5 Jun 2013). La Res. 37658 aplicará para pequeñas aseguradoras.

Oficina del DOAA en SSN (Estructura Art. 4):

Departamento dependiente de la SubGcia. De Relación con la Comunidad de SSN (Art.1), cuya finalidad es la tutela, promoción y defensa de los derechos del asegurado (Art.2).

Funciones (Art.3):

- e. Recibir y dar respuestas, y asesorar a asegurados, ya sea por al 0-800-SSN o por consultas@ssn.com.ar. (Ap. 1 y 2).
- f. Requerir informes a restantes dependencias de SSN (Ap.3), y demás entidades públicas y privadas (Ap. 4)
- g. Celebrar audiencias (de oficio o a requerimiento de parte) entre aseguradoras, productores, y demás intermediarios, y los requirentes (Ap.5), y arbitrar los medios para la conciliación (Ap.6). De la redacción del texto podría interpretarse que cuadran en la condición de requirentes tanto asegurados como terceros.
- h. Dar intervención a la secretaría de Asuntos Jurídicos de SSN en caso de fracaso de las conciliaciones para la instrucción de sumarios y las consecuentes sanciones cuando pudiese corresponder (Ap. 7).
- i. Elaborar y publicar informes y documentación sobre la defensa del consumidor asegurado (Ap.8) y ser la herramienta de relacionamiento con la comunidad (Ap.9).
- j. Llevar na base de las denuncias realizadas y su seguimiento (Ap.10).
- k. Instar a las Cámaras Empresarias del mercado asegurador a la redacción de sus “Códigos de Buenas Prácticas en Materia Asegurativa” (Art.6) y a la organización de Tribunales Arbitrales (Art.7)(con asiento en CABA y capitales provinciales).

Oficina Servicio Atención al Asegurado (SAA) en Aseguradoras (Art. 5):

Requiere de un responsable designado por el Órgano de administración (Ap.1) que será informado a SSN (Ap.4), con autoridad suficiente para evacuar dudas de asegurados y resolver los casos planteados (Ap.2.), así como conocimiento técnicos suficientes y no cuadrar en ninguno de los impedimentos para el desempeño de su función¹⁶⁶ (Ap.3.b y c). Estará conformado por 1 responsable y 2 asistentes, dependiendo de la Dirección General. Tanto el titular como los asistentes deberán acreditar 32 hs. anuales de capacitación (cuyos contenidos serán fijados por el DOAA).

Serán sus Funciones: recibir y responder las consultas de los asegurados (expidiendo constancias numeradas de las mismas), recabar la información interna necesaria a tal fin, y dar respuesta al denunciante por escrito en el plazo de 30 días: a) resolviéndola, b) denegando su admisión o c) desestimándola total o parcialmente. De no brindar dicha respuesta en el plazo mentado, se habilita la vía del reclamo al DOAA.

Conservar bajo su guarda por 5 años los antecedentes de cualquier denuncia y remitirlos al DOAA bimestralmente, así como cuando le fueren reclamados.

¹⁶⁶ La norma refiere a los inhabilitados por SSN para desempeñarse como productores

Manual Operativo de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias (Aprobado por el Art.8 de la Resolución):

- a. Jurisdicción por Materias: DOAA atenderá denuncias y reclamos por cualquier riesgo salvo ART, y los encuadrables como grandes riesgos. Ya sea referidas a las aseguradoras o a los intermediarios¹⁶⁷ (Ap.I, Acap. A). Del mismo modo, no se expedirá sobre el quantum de los daños y perjuicios ocasionados, ni reemplazará a la Gcia. de Asuntos Jurídicos para solicitudes por Oficio.
- b. Definiciones:
 - I. **Denuncia:** presentados por asegurados o terceros, deben referir un acto u omisión específico de la aseguradora/intermediario que haya causado un menoscabo concreto en los derechos del denunciante.
 - II. **Consulta:** son “(...)solicitudes de asesoramiento o requerimientos de información (...)” sobre particulares o generales, relacionadas sobre encuadres legales o institucionales, o la determinación de incumplimientos.
Me parece preocupante, por el modo en el que está redactado, que un futuro denunciante, por una mera consulta pueda conocer *ex ante* la opinión que sobre un caso puntual, que tendrá el decisor¹⁶⁸.
 - III. **Usos y Buenas Prácticas en Materia Asegurativa:** el DOAA aplicará adicionalmente a la *lex scripta* en sentido amplio, la costumbre.
 - IV. **Reclamos de Terceros:** están excluidos de este procedimiento.
- c. Procedimiento:
 - I. **Ingreso:**
 - i. Presencial por título propio o por representante.
 - ii. Por carta postal o fax .
 - iii. Por teléfono o correo electrónico.
 - II. **Legitimación activa:** asegurados, tomadores, beneficiarios, derechohabientes, etc., acreditando su calidad de tal.
 - III. **Contenido:**
 - i. Acreditación de Legitimación Activa: documentación personal.
 - ii. Acreditación documentada de Legitimación Pasiva (Vínculo).
 - iii. Explicación de los antecedentes y circunstancias del caso, con la documentación respaldatoria de los mismos.
 - iv. En caso de denuncias, acreditar haberla formulado previamente ante el SAA correspondiente. Excepcionalmente, y por motivos fundados, el DOAA podrá aceptar denuncias no presentadas ante el SAA.
- d. Admisión:
 - I. **Consultas:** serán evacuadas en el momento las consultas presenciales o telefónicas. De ser inviable por el tenor de las mismas serán respondidas por el mismo medio en el plazo de cinco (5) días (salvo por mail en tres).
 - II. **Denuncias:**
 - i. Desestimación in limine:
 1. Ausencia de datos esenciales.
 2. No acreditación del agotamiento de la instancia con el SAA, o cuando en la misma se refieran fundamentos o hechos diferentes.

¹⁶⁷ En mi opinión se refiere a los intermediarios de loa Art. 53 y ss. LS.

¹⁶⁸ Aun cuando la norma no refiere el carácter vinculante de la respuesta dada a estas consultas, entiendo que por la teoría de la personalidad, una entidad no puede contradecir hoy lo que ha afirmado ayer.

3. Falta de infracciones o incumplimientos contractuales o normativos, o cuando exista para ellos otro órgano competente.
 4. Cuando se articulen como denuncias meras consultas.
- e. Trámite: admitido el trámite, se dará respuesta al presentante en diez días hábiles. No interrumpirán los plazos de las acciones o derechos que legalmente pudieran corresponder al presentante o tercero interesado. El presentante no reviste el carácter de parte, por lo que no cuenta con recursos contra las resoluciones adoptadas. De entenderse necesario se solicitará (con copia de la denuncia) a la reclamada la documentación del caso, otorgándosele plazo de diez días para responder, pudiendo entenderse como una presunción en su contra la falta de respuesta.
- f. Instancia Conciliatoria: la procedencia de la misma será decidida por el agente designado al reclamo pudiendo ser presencial o a distancia.
- I. Celebración de Audiencia presencial, en términos generales comprenderá:
 - i. Reseña del caso por el agente.
 - ii. Exposición de su versión por el denunciante.
 - iii. Exposición de su versión por el reclamado.
 - iv. Conclusión (y archivo de las actuaciones):
 1. Desestimación de la denuncia.
 2. De arribarse a un acuerdo, el mismo será homologado por SSN.
 3. De desistirse la denuncia, de otro modo que no sea presencial (e.g. fax, email, etc.) se dará un plazo de 5 días al denunciante a fin de que ratifique sus dichos, quedando firmes en caso de inacción.
 4. De no arribarse a un acuerdo el DOAA labrará un dictamen en el plazo de 10 días, dando en su caso traslado al ente que corresponda para la formulación un sumario o aplicación de sanciones.
 - v. En caso de ausencia (considerados 30 min. desde la hora de la cita) se labrará el acta de incomparecencia, pudiendo llamarse a una nueva audiencia o dándose por clausurada la instancia.

Anexo II

Como aludiéramos a lo largo de nuestro desarrollo teórico, la obligación del asegurador frente a su asegurado es indemnizar, pero frente al tercero, es mantener indemne el patrimonio de su asegurado.

Es así que el asegurador encontrará motivación para negociar extrajudicialmente de obtener algo mejor que sin hacerlo¹⁶⁹. Mirando entonces esto desde el punto de vista opuesto, podremos decir que el asegurador negociara hasta el límite fijado por su Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado¹⁷⁰. Su MAAN. La diferencia entre el precio de la valuación extrajudicial del caso y el MAAN (valuación judicial) del asegurador será su precio de reserva. Si este es nulo, no habrá posibilidad de acuerdo extrajudicial¹⁷¹. Negociará entonces el asegurador cuando el resultado que espera obtener del litigio tiene un mayor costo¹⁷², bajo la condición:

$$T \leq (EC \times S) \pm CD$$

Donde:

T: Transacción Negociada hoy (en nuestro caso en instancia administrativa).

EC: Esperanza de Condena¹⁷³ – Que para nuestro análisis será del 100%=1.

S: Monto de la Sentencia

CD: Costos de defensa.

Así el MAAN del asegurador estará dado por el costo que deberá enfrentar en una sentencia judicial con sus costas y accesorios.

A fin de obtener el valor del costo judicial de un caso, el Asegurador deberá incorporar los rubros reclamados, contemplar el factor tiempo (el valor tiempo del dinero), y la restricción a sus inversiones que implican las reservas (las reservas como un costo de oportunidad).

La simplificación de esta cuenta esta dado por la ecuación:

$$CT = \frac{Res\ SSN}{(1 + RR)^N} + \frac{K - Res\ SSN}{(1 + RL)^N}$$

Dónde:

Res SSN: Monto de Reserva SSN (acorde a los valores reglamentados para la rama)

K: Capital Indemnizatorio (Incluyendo Gastos y Costas)

RR: Tasa de Rendimiento Restringido (la correspondiente a periodos de reserva en RAJ)

RL: Tasa de Rendimiento Libre (la correspondiente a períodos de reserva administrativa).

N: Número de períodos involucrados.

¹⁶⁹ Raiffa, Howard; El arte y ciencia de la negociación, Fondo de Cultura Económica, México D.F., 1982, Pág.43 y ss.

¹⁷⁰ Confer.Fisher, Roger; Ury, William y Patton, Bruce, Sí...de acuerdo, Ed. Norma, 6ta reimpression, Buenos Aires, 2006, Pág. 114.

¹⁷¹ Battola, Karina, “La cooperación en situaciones de conflicto”, La Ley Actualidad, 28 de agosto 2012.

¹⁷² Stordeur, Eduardo. “Utilidad social de la práctica privada de la abogacía: consideraciones económicas”, La Ley Actualidad, Ed.La Ley, Buenos Aires, 23 octubre 2012, Pág. 1.

¹⁷³ Que en sí mismo es un ponderador de la responsabilidad, esperamos que nos condenen en la medida en que seamos responsables, y en su caso, seremos condenados proporcionalmente a la responsabilidad incurrida (e.g. concurrencia de culpas).

Anexo III

Defensa del Consumidor

Sistema previsto en la LDC, para cualquier situación en la que subyaga una relación de consumo en mérito de lo establecido en el Art. 45 LDC. A su vez la Ley de Justicia del Consumidor del 18 de septiembre de 2014, promulgada a 20 años de la reforma constitucional de 1994, promueve un sistema más celero para la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores¹⁷⁴.

Si bien la presente norma es de aplicación territorial en la Ciudad de Buenos Aires, en dependencia de los Tribunales Nacionales que allí tienen asiento, el Art. 77 invita a las demás jurisdicciones a adherirse a la presente ley adecuando sus propios regímenes y estructuras. Ello sin que los procedimientos aquí propuestos limiten el ejercicio de derechos o acciones en los diferentes fueros locales.

Así la norma establece tres etapas del reclamo:

- a. **COPREC** (Primera etapa administrativa).
- b. **Auditoria de Relaciones de Consumo**
- c. **Justicia Federal y Nacional de Relaciones de Consumo**

I. Instancia Administrativa – COPREC (Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo).

a) **Asiento Nacional:** Sede en CABA y en las dependencias fijas o móviles que se establezcan en el resto del país.

b) Reclamos – Jurisdicción - Obligatoriedad

El COPREC maneja un doble límite en su jurisdicción (Art.2)

- ii. En Mérito de la Materia: reclamos de derechos individuales que versen sobre relaciones de consumo.
- iii. En cuando a la Cuantía de los reclamos los mismos no podrán exceder el monto equivalente a 55 sueldos mínimos vitales y móviles (\$ 198.000¹⁷⁵).

Se trata de un procedimiento previo obligatorio, tanto para la instancia de Auditoria como para la Justicia de las Relaciones de Consumo.

c) Conciliadores

Se creará el registro de Conciliadores dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el plazo de 180 días desde la promulgación de la ley (Art.74). Hasta tanto el mismo sea creado, se utilizarán los profesionales inscriptos en el registro de mediadores.

¹⁷⁴ Tal lo debatido en la Jornada “Nuevas Leyes para el mercado”, Prof. Chomer, Héctor Osvaldo; Mizraji, Guillermo J.H. y Vítolo, Daniel Roque, el 26 de noviembre de 2014, organizada por el Departamento de Derecho Económico y Empresarial de la Universidad de Buenos Aires.

¹⁷⁵ A la fecha de la redacción de esta nota técnica, corroborado por Graña, Juan, “Conciliación, un juicio rápido y resarcimiento: cómo funcionará la nueva justicia del consumidor”, publicado en www.infobae.com, el 7 de agosto de 2014.

Dichos profesionales deberán (Art.4)

- ii. Estar inscriptos en el registro específico, cumpliendo con los requisitos que el mismo fije.
- iii. Acreditar la capacitación específica y superar las evaluaciones en la materia que se reglamenten.

d) Procedimiento

i. Presentación – Efectos - Notificación

El mismo se registrará por lo establecido en la ley, y supletoriamente por el Código Civil y Procesal de la nación. El reclamo será presentado en un formulario específico¹⁷⁶ (Art.6), ya sea físicamente o por medios digitales.

1. La competencia (Art.5) será fijada a elección por el lugar: i) de consumo o uso, ii) de celebración del contrato, o iii) del domicilio del proveedor o de la citada en garantía.
2. El cómputo de plazos se realizará en días hábiles administrativos.
3. La presentación interrumpirá la prescripción de acciones judiciales o administrativas.
4. No podrá el consumidor iniciar más reclamo por un idéntico objeto.
5. El procedimiento durará como máximo 30 días, pudiendo excepcionalmente prorrogarse por 15 días.

La designación del Conciliador (Art.7) podrá ser por a) Sorteo por el COPREC (en 3 días de presentado el reclamo), en cuyo caso el proceso será gratuito para el consumidor, o b) por acuerdo de las partes (ya sea por acuerdo escrito o a propuesta del usuario y elección del proveedor).

Las notificaciones serán por medio de los correos electrónicos informados por las partes. Hasta tanto estos no sean informados, o en el caso de que alguna parte no cuente con uno, se realizarán por loe medio tradicionales, a costa de la Actora, o del COPREC en los casos de procesos gratuitos (Art.9).

iv. Audiencia

En los 10 días de designado el Conciliador, se celebrará la audiencia, la cual deberá ser notificada a las partes con no menos de 3 días de antelación (Art.7).

El patrocinio jurídico no será obligatorio, aunque si el Conciliador por las características del caso así lo entendiese necesario, informará a las partes (Art. 9). Sin perjuicio de ello estará a disponibilidad de las partes el Patrocinio Jurídico Gratuito ofrecido por la Autoridad de aplicación.

¹⁷⁶ Al día de la redacción de esta NT no se ha publicado aún el Formulario de Reclamo específico.

Las partes deberán concurrir personalmente a las audiencias (Art.11), las que serán confidenciales salvo pacto en contrario. Excepcionalmente, en caso de imposibilidad de concurrencia por parte de una persona física, la misma podrá ser sustituida, pero se necesitara su ratificación en caso de arribarse a un acuerdo.

v. **Conclusión de la Audiencia**

En caso de arribarse a un acuerdo, el mismo será remitido a la Autoridad de Aplicación para su homologación en 5 días (Art.12). Desde que el acuerdo es elevado a homologar, el proveedor cuenta con 10 días para abonar los honorarios del Conciliador (Art. 15).

En 3 días la Autoridad de Aplicación emitirá una Resolución fundada por la que Homologará o rechazará el acuerdo (Art 13), devolviéndolo en su caso al Conciliador para que intente un nuevo acuerdo en el plazo de 10 días. Vencidos los mismos se tendrá el caso como no conciliado.

En caso de ausencia injustificada del proveedor, el proceso se dará por concluido y quedará expedita la vía (Art.16), y deberá abonar una multa equivalente a un salario mínimo vital y móvil. Un tercio del mismo irá para el reclamante, mientras que el resto para el Fondo de Financiamiento de COPREC.

En caso de justificar su ausencia en los 5 días de ocurrida, el Conciliador llamará a una nueva audiencia en 10 días.

En caso de no arribarse a un acuerdo, el usuario podrá avanzar con su reclamo ante la Auditoría o Justicia (Art.17).

vi. **Acuerdos**

Los acuerdos celebrados y homologados contarán con plazo de cumplimiento so pena de nulidad. Los mismos serán ejecutables en la Justicia Nacional de las Relaciones de Consumo (Art. 18). En caso de incumplimiento de los mismos le serán aplicables al proveedor las sanciones contempladas en el Art. 46 LDC.

II. Auditoría en Relaciones de Consumo:

a) **Asiento:** Se crea este instituto en el ámbito del Ministerio de Economía (Art.22), con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en las delegaciones fijas o móviles que se establezcan en el resto del país, como autoridad autónoma.

b) **Jurisdicción y Competencia**

El auditor entenderá en las controversias que versen sobre responsabilidad por daños en las relaciones de consumo¹⁷⁷, por hasta el monto equivalente a 15 sueldos mínimos vitales y móviles, que a la fecha de este escrito son \$70.740.¹⁷⁸

c) Auditores – Requisitos - Designación

Los auditores deberán (Art.23) i. Ser mayores de 25 años de edad, ii. Abogado con un mínimo de 4 años de ejercicio de la profesión, iii. Acreditar fehacientemente la idoneidad para el cargo, iv. No incurrir en ninguno de los impedimentos de los Funcionarios Públicos.

Durante el ejercicio de su mandato, tendrá dedicación exclusiva. El mismo durará 7 años, pudiendo ser reelecto (25).

Los mismos serán designados en sus funciones por el Poder Ejecutivo (Art. 24) previo concurso de antecedentes por jurado¹⁷⁹. Las causales de remoción serán las mismas de la administración pública (Art. 26)¹⁸⁰, como su remuneración la equivalente a la de un Director (Art.28).

d) Proceso

i. Presentación

Concluida la instancia del COPREC, por falta de acuerdo o incomparecencia del proveedor (Art. 29), podrá el consumidor por sí mismo, sin patrocinio letrado, presentar el reclamo ante el Auditor (Art. 29). Corre aquí la misma disponibilidad del patrocinio gratuito.

El reclamo será presentado en el formulario ad hoc, explicando la versión de los hechos de la parte actora, la pretensión económica, acompañando el acta de cierre de la instancia anterior y toda la prueba con la que el reclamante cuente (Art. 31).

ii. Audiencia

Dentro de los 3 días de recibido el reclamo el Auditor citará a las partes (Art.32), para una audiencia a celebrarse dentro de los 10 días (con no menos de 3 días de antelación).

En dicha audiencia el proveedor ofrecerá su defensa y la prueba de la misma.

¹⁷⁷ La misma norma refiere los regulados en el Capítulo X Título I de la Ley 24.240. Entendemos que dicha enunciación no es taxativa, pudiendo extenderse a otras materias no reguladas expresamente por la LDC y sin mecanismo propio de evacuación de reclamos.

¹⁷⁸ Ello contemplando un salario mínimo vital y móvil de \$4.716 acorde a la Res.3/2014 del 1 de septiembre de 2014 del Consejo Nacional del Empleo la Productividad y el Salario mínimo vital y móvil, que fija dicha suma como vigente desde el 1ro de enero de 2015. <http://www.infoleg.gob.ar/>.

¹⁷⁹ El mismo estará constituido por 1 miembro del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por 1 representante del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y un representante de la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario (Diputados), 1 miembro de la Comisión de Derechos y Garantías (Senado), y un miembro del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal.

¹⁸⁰ Entre las que la ley refiere (i) mal desempeño de funciones, (ii) negligencia reiterada, (iii) incapacidad sobreviniente, (iv) condena a un delito dolosa, o (v) violación a las normas referidas a incompatibilidad e impedimentos para el ejercicio del cargo.

La audiencia será pública, registrándose la misma en video (Art. 33). El auditor expondrá el caso, escuchará a las partes, y ponderará toda la prueba en el mismo acto, con amplias pruebas de impulsión e instrucción. De entender conveniente una instancia de conocimiento más amplia, el Auditor, informará a las partes, debiendo avanzar en la Justicia Nacional del Consumidor (Art.34).

iii. Resolución

Durante la audiencia el auditor dictará la Resolución del caso, o excepcionalmente a los 5 días de concluida la producción de prueba pendiente (Art.35). La misma se fundará en derecho y los hechos acreditados (Art. 36), y será notificada a las partes y a la autoridad de aplicación (Art.37).

Esta resolución podrá ser impugnada por las partes ante la Cámara de las Relaciones del Consumo por recurso directo (Art.38)¹⁸¹, interponiéndose el mismo ante el Auditor dentro de los 10 días de notificado ante el Auditor (Art.39), quién en 5 días elevará el expediente.

iv. Normas: supletoriamente a lo que se regule específicamente, el proceso se regirá por la Ley de Procedimiento Administrativo, y en segunda instancia por el Código Procesal Civil y Comercial (Art.40).

e) Sanciones

El Art. 47 LDC enumera las posibles sanciones (i) apercibimiento, (ii) multa de \$100 a \$ 5.000.000,

III. Instancia Judicial

a) Órganos Jurisdiccionales

Se crea la justicia del Consumidor en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires (Art. 41) formado de 8 juzgados de primera instancia (Art. 43) y una cámara de apelaciones (Art. 44) compuesta de dos salas, a modo de alzada. Este último será el fuero competente en las acciones directas y revisiones de las instancias del COPREC y Auditoria (Art. 45), y las sanciones.

Del mismo modo se crearan tres fiscalías y tres defensorías de primera instancia (Art.47), y una de cada una para la alzada (Art.48).

b) Jurisdicción – Límite Monetario

La misma intervendrá en Causas Relacionadas a los daños fruto de las relaciones de consumo, por montos de hasta la suma equivalente a 55 sueldos mínimos vitales y móviles, que a la redacción del presente es de

¹⁸¹ Tratándose de una acción judicial la ley expresamente prevé la necesidad de patrocinio letrado.

\$ 229.350. Pero solo entenderá en las causas iniciadas con posterioridad a su creación (Art.46).

La jurisdicción territorial estará dada por los mismos criterios que en el caso del COPREC, por el lugar: i) de consumo o uso, ii) de celebración del contrato, o iii) del domicilio del proveedor o de la citada en garantía (Art. 50). Deberá acreditarse el cumplimiento previo de la instancia de conciliación obligatoria.

c) Legitimación:

Fundándose en el Art. 52 LDC estarán legitimados a accionar judicialmente: (i) todo consumidor o usuario por su propio derecho, (ii) las asociaciones de consumidores o usuarios¹⁸², (iii) la autoridad de aplicación nacional o local, (iv) el Defensor del Pueblo, y (v) el Ministerio Público Fiscal (Art. 51).

d) Proceso:

i. Patrocinio Jurídico y Celeridad Procesal: Gratuito para quien acredite la necesidad, y expeditivo como principio (Art.52 y 55).

ii. Normas Procesales (Art.53)

a) La prueba documental se acompañara con la demanda y contestación,

b) en su primera resolución juez admitirá y descartará la prueba que crea o no conducente respectivamente, así como no admitirá más de 3 testigos,

c) no será admisible la recusación o excepciones previas,

d) los plazos serán de 3 días, salvo las contestaciones de demanda y apelaciones que serán de 5,

e) la audiencia será llamada para los 15 días de vencido el plazo para contestar demanda,

f) la misma será pública, invitando el juez primero a la conciliación de las partes, luego producirá toda la prueba, pudiendo excepcionalmente llamar a una segunda audiencia en 30 días de quedar alguna pendiente de producción.

g) Se dictará sentencia en la misma audiencia, notificándose personalmente a las partes.

h) No serán apelables las resoluciones, salvo las que ordenen pagos de sumas de dinero superiores a 5 sueldos mínimos vitales y móviles. Las apelaciones se concederán en relación y con efecto suspensivo, salvo que el incumplimiento de la sentencia genere daños irreparable que se concederán efecto devolutivo.

¹⁸² Estas Asociaciones tendrán la capacidad de iniciar acciones colectas o “de clase”. Confer. Sánchez, María José, “Alternativas de reclamo por parte de asegurados, beneficiarios y/o terceros”, publicado en elDial.com, el 25/09/2014. BD

e) Duración:

Los jugados de primera instancia tendrán 60 días para resolver el caso (Art.54).

f) Sanciones

El Art. 47 LDC enumera las posibles sanciones (i) apercibimiento, (ii) multa de \$100 a \$ 5.000.000, (iii) decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción, (iv) clausura del establecimiento o suspensión de hasta 30 días de la operación, (v) suspensión de hasta 5 años en los registros de proveedores del Estado, y (vi) la pérdida de concesiones y regímenes impositivos o crediticios especiales.

g) Graduación de las sanciones:

Dependerá a su vez de (i) el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, (ii) de la posición de mercado del infractor, (iii) de la cuantía del beneficio obtenido, (iv) del grado de intencionalidad, (v) de la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, y (vi) de la reincidencia y demás circunstancias relevantes del hecho.

h) Publicación por infractor:

El infractor deberá publicar la resolución condenatoria en un diario de gran circulación en el país a los efectos de darle publicidad (Art.56 al aludir a la Ley 26.856).

i) Supletoriedad Normativa (Art.57) Supletoriamente a lo regulado por esta ley, el proceso y sus sanciones se regirán por la LDC y el CPCCN.

Con estos tres institutos, la ley persigue la satisfacción celera de los reclamos por consumidores. A ello se suman modificaciones de carácter preventivo, en las modificaciones de la Ley de Abastecimiento y el Observador del Consumidor¹⁸³.

¹⁸³ Pareciera que la ley aprobada finalmente, hiciera lugar a las críticas de la doctrina a ante proyecto. Entre ellas la posibilidad de que territorialmente haya más de un Auditor, tal lo planteado entre otros lugares por Lowenrosen, Flavio Ismael, "Acerca del Anteproyecto de Ley sobre Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo", publicado en elDial.com, el 11 de agosto de 2014; así como también en lo relacionado al efecto en el que se conceden las apelaciones como se aconsejase en Piccinelli, Ornela y Verbie, Francisco; "La tutela de consumidores y usuarios en el centro de la discusión legislativa. Análisis y algunas críticas sobre los proyectos recientemente aprobados por el senado", publicado en elDial.com el 22/09/2014.

Anexo IV

Los cuadros y gráficos de esta sección son en base a datos obtenidos del Informe de Evolución Anual de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros Actualizado al 2014 (<http://www.aacs.org.ar/mercado.html>).

Cuadro 1. Evolución de Número de Aseguradoras

Cantidad de Aseguradoras	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
Total	188	184	183	178	181	180	179	180	180
Patrimoniales & Mixtas	99	96	98	99	100	101	105	104	106

Cuadros 2, 3 y 4. Evolución de Primas Emitidas en Millones de Pesos constantes 2006.

(millones de \$ Jun 14)	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
Total	\$ 41.945,71	\$ 47.968,98	\$ 52.956,49	\$ 58.575,22	\$ 61.390,79	\$ 73.389,75	\$ 86.137,15	\$ 101.946,55	\$ 108.913,43
Seguros Patrimoniales	\$ 28.398,73	\$ 32.464,86	\$ 37.596,39	\$ 45.540,56	\$ 49.347,10	\$ 59.002,23	\$ 68.437,80	\$ 81.614,45	\$ 87.528,02
Automotores	\$ 13.373,40	\$ 14.881,58	\$ 17.532,20	\$ 21.264,04	\$ 22.615,40	\$ 26.039,24	\$ 30.216,25	\$ 35.264,88	\$ 39.437,33

% Constante	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Seguros Patrimoniales	67,70%	67,68%	70,99%	77,75%	80,38%	80,40%	79,45%	80,06%	80,36%
Automotores	31,88%	31,02%	33,11%	36,30%	36,84%	35,48%	35,08%	34,59%	36,21%

% Var Interanual	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
Total	-	14,36%	10,40%	10,61%	4,81%	19,55%	17,37%	18,35%	6,83%
Seguros Patrimoniales	-	14,32%	15,81%	21,13%	8,36%	19,57%	15,99%	19,25%	7,25%
Automotores	-	11,28%	17,81%	21,29%	6,36%	15,14%	16,04%	16,71%	11,83%

Entiéndase que los valores, tanto en números (sumas de dinero) como porcentajes restantes corresponden al segmento Seguros de Personas (i.e. Seguros de Vida, Accidente Personal, etc.).

Cuadros 5 y 6 Evolución del Activo del Mercado en Millones de Pesos Constantes 2006.

	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
TOTAL	\$ 88.027,49	\$ 96.823,24	\$ 98.413,02	\$ 111.451,30	\$ 112.579,41	\$ 123.401,52	\$ 134.453,06	\$ 151.729,91	\$ 167.714,49
Disponibilidades	\$ 2.729,15	\$ 2.214,95	\$ 2.859,67	\$ 4.196,37	\$ 3.643,86	\$ 2.933,24	\$ 2.475,95	\$ 3.185,25	\$ 3.700,61
Inversiones	\$ 65.626,30	\$ 73.102,42	\$ 73.381,62	\$ 81.900,97	\$ 82.409,46	\$ 90.519,92	\$ 98.234,31	\$ 108.379,45	\$ 122.039,40
Inmuebles	\$ 1.929,15	\$ 1.929,39	\$ 1.740,39	\$ 1.851,55	\$ 1.624,79	\$ 1.386,46	\$ 1.417,21	\$ 1.402,18	\$ 1.124,74
Bienes de Uso	\$ 2.406,60	\$ 2.396,04	\$ 2.230,85	\$ 2.514,95	\$ 2.559,43	\$ 2.713,54	\$ 2.621,61	\$ 2.564,75	\$ 2.256,03
Créditos	\$ 14.116,18	\$ 16.188,26	\$ 17.295,09	\$ 20.370,76	\$ 21.725,58	\$ 25.188,59	\$ 28.765,15	\$ 35.244,76	\$ 37.584,65
Otros Activos	\$ 1.220,11	\$ 992,18	\$ 905,40	\$ 616,70	\$ 616,29	\$ 659,77	\$ 938,83	\$ 953,52	\$ 1.009,06

Disponin. + Invers.	\$ 68.355,45	\$ 75.317,37	\$ 76.241,29	\$ 86.097,34	\$ 86.053,32	\$ 93.453,16	\$ 100.710,26	\$ 111.564,70	\$ 125.740,01
---------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------

Disponibilidades	3,10%	2,29%	2,91%	3,77%	3,24%	2,38%	1,84%	2,10%	2,21%
Inversiones	74,55%	75,50%	74,56%	73,49%	73,20%	73,35%	73,06%	71,43%	72,77%
Inmuebles	2,19%	1,99%	1,77%	1,66%	1,44%	1,12%	1,05%	0,92%	0,67%
Bienes de Uso	2,73%	2,47%	2,27%	2,26%	2,27%	2,20%	1,95%	1,69%	1,35%
Créditos	16,04%	16,72%	17,57%	18,28%	19,30%	20,41%	21,39%	23,23%	22,41%
Otros Activos	1,39%	1,02%	0,92%	0,55%	0,55%	0,53%	0,70%	0,63%	0,60%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Disponin. + Invers.	77%	77%	76%	75%	75%	74%	74%	72%	73%
---------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Cuadro 7 – Variación Interanual del Activo en términos porcentuales.

Evolución	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
TOTAL		9,99%	1,64%	13,25%	1,01%	9,61%	8,96%	12,85%	10,53%
Disponibilidades		-18,84%	29,11%	46,74%	-13,17%	-19,50%	-15,59%	28,65%	16,18%
Inversiones		11,39%	0,38%	11,61%	0,62%	9,84%	8,52%	10,33%	12,60%
Inmuebles		0,01%	-9,80%	6,39%	-12,25%	-14,67%	2,22%	-1,06%	-19,79%
Bienes de Uso		-0,44%	-6,89%	12,74%	1,77%	6,02%	-3,39%	-2,17%	-12,04%
Créditos		14,68%	6,84%	17,78%	6,65%	15,94%	14,20%	22,53%	6,64%
Otros Activos		-18,68%	-8,75%	-31,89%	-0,07%	7,06%	42,30%	1,56%	5,82%

Cuadro 8 – Evolución Interanual de Pasivo en Millones de Pesos Constantes 2006.

	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
TOTAL	\$ 70.287,60	\$ 77.587,30	\$ 79.537,80	\$ 90.103,00	\$ 91.103,60	\$ 98.802,80	\$ 107.864,00	\$ 122.399,30	\$ 134.081,40
Deudas con Asegurados	\$ 23.406,60	\$ 26.308,00	\$ 25.432,60	\$ 29.183,60	\$ 31.266,80	\$ 36.579,70	\$ 42.613,30	\$ 51.456,40	\$ 57.138,60
Otras Deudas	\$ 7.211,40	\$ 7.808,20	\$ 8.836,10	\$ 11.144,20	\$ 11.696,50	\$ 14.017,50	\$ 15.701,60	\$ 17.481,00	\$ 20.384,70
Compromisos Técnicos	\$ 36.564,40	\$ 40.599,50	\$ 42.851,40	\$ 46.585,40	\$ 45.081,50	\$ 45.679,90	\$ 46.214,80	\$ 49.631,90	\$ 51.603,30
Otros Pasivos	\$ 3.105,20	\$ 2.871,70	\$ 2.417,80	\$ 3.189,70	\$ 3.058,90	\$ 2.525,60	\$ 3.334,40	\$ 3.829,90	\$ 4.954,90
Deudas con Asegurados	33,30%	33,91%	31,98%	32,39%	34,32%	37,02%	39,51%	42,04%	42,61%
Otras Deudas	10,26%	10,06%	11,11%	12,37%	12,84%	14,19%	14,56%	14,28%	15,20%
Compromisos Técnicos	52,02%	52,33%	53,88%	51,70%	49,48%	46,23%	42,85%	40,55%	38,49%
Otros Pasivos	4,42%	3,70%	3,04%	3,54%	3,36%	2,56%	3,09%	3,13%	3,70%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cuadro 9 – Variación Interanual del Pasivo en términos porcentuales.

Evolución	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
TOTAL	-	10,39%	2,51%	13,28%	1,11%	8,45%	9,17%	13,48%	9,54%
Deudas con Asegurados	-	12,40%	-3,33%	14,75%	7,14%	16,99%	16,49%	20,75%	11,04%
Otras Deudas	-	8,28%	13,16%	26,12%	4,96%	19,84%	12,01%	11,33%	16,61%
Compromisos Técnicos	-	11,04%	5,55%	8,71%	-3,23%	1,33%	1,17%	7,39%	3,97%
Otros Pasivos	-	-7,52%	-15,81%	31,93%	-4,10%	-17,43%	32,02%	14,86%	29,37%

Cuadro 10 – Evolución de Resultados en Millones de Pesos Constantes 2006.

	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
Resultado	\$ 1.915,20	\$ 3.171,90	\$ 2.293,10	\$ 3.699,30	\$ 3.454,80	\$ 5.629,40	\$ 5.773,60	\$ 5.814,90	\$ 10.273,80
R. Técnico	\$ -2.949,70	\$ -2.269,40	\$ 311,50	\$ -2.078,00	\$ -2.680,50	\$ -2.403,10	\$ -3.384,30	\$ -6.615,20	\$ -10.073,10
R. Financiero	\$ 5.756,90	\$ 6.254,20	\$ 2.992,10	\$ 7.095,80	\$ 7.334,90	\$ 9.597,20	\$ 11.440,60	\$ 14.689,70	\$ 23.916,10
Otros Resultados	\$ -892,00	\$ -812,80	\$ -1.010,50	\$ -1.318,50	\$ -1.199,60	\$ -1.564,80	\$ -2.282,80	\$ -2.259,70	\$ -3.569,20

Cuadro 11 – Evolución de los Gastos Totales del Mercado en términos proporcionales a las Primas Emitidas.

	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
Total	33,50%	33,40%	34,80%	40,30%	41,10%	40,60%	42,40%	40,60%	40,30%
S. Patrim	39,30%	39,40%	38,60%	40,70%	41,20%	42,10%	44,40%	44,30%	44,20%
S. Personas	26,80%	26,20%	31,60%	49,50%	55,50%	54,30%	56,90%	57,30%	57,50%
ART	27,10%	27,70%	27,80%	29,00%	28,10%	26,40%	26,60%	21,50%	19,00%

Cuadro 12 – Evolución de Gastos del Segmento Patrimonial en términos porcentuales respecto de las primas emitidas.

Gastos de Producción

	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
Total	15,60%	16,10%	17,20%	19,40%	19,50%	19,70%	19,70%	18,70%	17,80%
S. Patrim	20,50%	21,00%	20,70%	21,40%	21,20%	21,90%	22,60%	22,30%	22,40%

Gastos de Explotación

	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	jun-13	jun-14
Total	17,80%	17,20%	17,50%	20,90%	21,60%	20,90%	22,60%	22,00%	22,50%
S. Patrim	18,80%	18,50%	17,90%	19,30%	20,00%	20,20%	21,80%	22,00%	21,80%

Anexo V:

Resultados de Aseguradoras para el período junio-diciembre 2014, en base a los datos obtenidos de Ranking de la Revista Seguros al Día, www.segurosaldia.com, conformado por los publicados por SSN en http://www.ssn.gov.ar/storage/Info-estadistica/Aseguradoras/Indicadores/portales_indicadores.htm.

	ACTIVO	Porcentaje	Primas Emitidas	Porcentaje	GG Explotación	Pasivo	% de Result	% Merc.	Result Ejercicio	R. Financiero	R.Técnico	Nº Tec.	Pasivo	% Sinriesgos a/casadoro	Siniestralidad Patrimonial	Totales
CALEDONIA	\$ 23.693.753	0,02%	4.722.577	25,66%	73,12%	8.090.533	0,59%	0,01%	2.176.300	1.942.132	795.931	3,51%	8.090.533	11,97%		-224,23%
CAMINOS	\$ 52.346.312	0,06%	5.087.359	0,00%	-22,15%	19.639.924	11,26%	0,03%	5.893.217	5.512.433	3.580.784	6,84%	19.639.924	27,44%		8,55%
GAUCIA	\$ 814.627.617	0,87%	433.591.237	12,21%	-61,07%	529.129.346	6,81%	0,75%	55.999.609	24.845.716	60.394.471	7,41%	529.129.346	20,61%		14,11%
NATIVA	\$ 191.164.391	0,21%	28.712.677	14,79%	-43,57%	158.767.037	2,25%	0,23%	4.307.356	-4.108.767	9.416.123	4,93%	158.767.037	52,94%		13,10%
CARISO	\$ 549.224.794	0,59%	137.363.238	14,97%	-40,39%	199.999.323	11,72%	0,28%	64.345.075	64.911.664	21.433.411	3,90%	199.999.323	39,16%		43,06%
ESCLUDO	\$ 176.562.733	0,19%	78.776.624	16,22%	-60,79%	137.875.267	3,18%	0,20%	5.622.962	-463.058	6.086.020	3,49%	137.875.267	50,49%		30,66%
ANTARTIDA	\$ 92.846.256	0,10%	27.728.233	21,11%	-68,27%	76.567.791	-0,36%	0,13%	-386.619	932.124	-1.268.740	-1,37%	76.567.791	53,86%		32,48%
COFACÉ	\$ 270.003.274	0,29%	129.743.619	8,55%	-33,89%	177.461.263	10,92%	0,25%	29.497.124	23.698.288	17.492.331	6,48%	177.461.263	34,74%		34,74%
CHUBB	\$ 731.615.971	0,79%	164.906.767	18,40%	-35,83%	452.930.170	7,68%	0,66%	56.186.685	18.711.543	67.195.626	9,18%	452.930.170	19,39%		-2,25%
ACE	\$ 486.019.299	0,52%	219.433.182	19,18%	-32,49%	370.231.582	6,96%	0,53%	33.841.705	33.373.149	14.679.792	3,02%	370.231.582	28,21%		25,38%
ARGOS	\$ 223.153.104	0,24%	24.061.580	18,25%	-62,70%	174.576.674	4,24%	0,25%	9.867.623	12.159.639	-2.792.016	-1,26%	174.576.674	87,99%		37,52%
NORTE	\$ 460.318.592	0,49%	138.369.368	20,98%	-51,74%	428.822.359	0,23%	0,48%	41.715.349	61.351.532	-463.616	0,00%	428.822.359	48,05%		38,33%
BNH	\$ 113.261.961	0,12%	47.718.459	16,28%	-61,65%	67.609.424	9,47%	0,10%	10.725.720	8.546.757	7.954.363	7,02%	67.609.424	12,25%		14,04%
PRUDENCIA	\$ 191.051.562	0,21%	86.370.091	7,95%	-42,31%	152.779.827	2,45%	0,22%	4.674.001	7.360.611	-778.000	-0,41%	152.779.827	43,85%		19,63%
FIANZAS	\$ 122.953.246	0,13%	45.814.173	28,19%	-47,91%	74.179.221	3,67%	0,11%	4.508.036	2.670.576	4.842.705	3,94%	74.179.221	5,54%		1,13%
HAMBURGO	\$ 144.423.292	0,15%	47.869.489	0,00%	-28,43%	98.989.241	14,99%	0,14%	21.654.298	21.795.555	9.658.743	6,69%	98.989.241	48,47%		50,11%
ALBA	\$ 102.372.259	0,11%	20.895.943	10,81%	-32,13%	59.770.794	4,21%	0,09%	8.300.333	3.742.497	3.617.836	3,53%	59.770.794	19,19%		16,33%
INSTITUTO de Seguros	\$ 447.613.568	0,48%	112.077.922	1,61%	-28,27%	218.257.280	9,43%	0,31%	42.228.717	17.545.960	33.142.558	7,40%	218.257.280	22,88%		35,23%
CARDIF	\$ 996.923.776	1,07%	484.070.161	14,34%	-64,30%	600.399.570	2,46%	0,85%	24.504.611	36.859.631	3.376.657	0,34%	600.399.570	18,40%		23,87%
ASOCIART	\$ 56.537.810	0,06%	3.501.535	18,21%	-72,46%	28.548.070	7,50%	0,04%	4.241.043	3.344.752	3.179.930	5,62%	28.548.070	46,72%		-16,84%
CREFIATOS	\$ 241.747.296	0,26%	12.818.820	25,41%	-24,65%	174.194.168	2,66%	0,25%	6.430.727	3.577.819	2.420.017	0,00%	174.194.168	46,59%		33,87%
AYUDADORA	\$ 73.036.583	0,08%	33.477.877	25,29%	-28,80%	34.088.224	0,62%	0,08%	450.276	1.431.884	2.207.454	3,02%	34.088.224	8,88%		8,84%
CRÉDITOS y Cauciones	\$ 27.109.428	0,03%	44.096.363	21,01%	-38,17%	19.199.189	6,40%	0,08%	1.735.245	1.057.765	1.920.529	7,03%	19.199.189	4,46%		3,40%
PROD	\$ 76.888.625	0,08%	28.362.652	6,67%	-56,56%	50.397.569	4,61%	0,07%	3.543.432	2.230.356	1.832.077	2,38%	50.397.569	44,55%		36,83%
EL FLO	\$ 116.890.983	0,13%	52.307.363	6,38%	-31,35%	93.817.344	3,38%	0,13%	3.954.232	10.524.028	-6.569.796	-5,62%	93.817.344	57,77%		76,72%
RIO	\$ 514.570.804	0,55%	142.576.127	23,54%	-55,95%	301.041.940	0,27%	0,43%	1.396.917	5.427.282	-10.400.365	-0,78%	301.041.940	34,37%		40,32%
COFINSA	\$ 45.490.302	0,05%	8.638.049	25,72%	-81,17%	28.660.835	0,86%	0,04%	399.249	41.836	348.413	0,77%	28.660.835	9,33%		7,93%
HORIZONTE	\$ 450.474.103	0,48%	105.499.138	3,01%	-42,75%	342.732.902	2,51%	0,42%	4.297.762	-4.641.837	-8.641.837	-0,78%	342.732.902	48,26%		43,28%
TUTLAR	\$ 15.965.119	0,02%	1.241.799	11,08%	-67,39%	4.010.913	27,09%	0,01%	4.334.568	4.094.156	230.812	1,45%	4.010.913	4,81%		5,57%
ASEKURANSA	\$ 20.363.283	0,02%	7.278.130	1,70%	-20,25%	9.285.026	1,42%	0,01%	288.484	318.789	198.231	0,97%	9.285.026	13,00%		96,62%
HANSEÁTICA	\$ 33.174.382	0,04%	14.158.777	8,65%	-27,80%	25.351.866	0,57%	0,04%	189.138	9.552	179.584	0,54%	25.351.866	23,94%		20,17%
EUROAMERICA	\$ 21.634.037	0,02%	1.38.468	0,00%	-5,95%	4.467.692	3,43%	0,01%	773.069	771.433	96.236	0,44%	4.467.692	0,00%		0,00%
NABLE	\$ 134.469.646	0,14%	18.778.347	12,40%	-42,75%	116.307.951	2,73%	0,06%	3.671.180	5.258.777	63.291	0,05%	116.307.951	58,36%		47,36%
KL	\$ 4.253.296	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1.621.721	16,48%	0,00%	701.103	686.557	17.137	0,40%	1.621.721	49,29%		0,00%
LIDER MOTOS	\$ 11.247.190	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	2.373.649	3,63%	0,00%	407.810	626.379	1.021	0,01%	2.373.649	45,66%		45,66%
CONFLUENCIA	\$ 4.971.642	0,01%	1.130	0,00%	0,00%	1.738.208	1,90%	0,00%	94.362	128.781	105	0,00%	1.738.208	0,00%		20,45%
WARRANTY	\$ 4.998.045	0,01%	4.852	0,00%	-3459,65%	2.464.262	-1,27%	0,00%	-63.660	21.384	-85.044	-1,70%	2.464.262	0,00%		-43,35%
TPC	\$ 66.815.700	0,07%	18.031,675	16,68%	-49,22%	50.211.180	0,09%	0,07%	58.099	191.438	-133.339	-0,20%	50.211.180	51,95%		26,92%
GRICE	\$ 25.742.498	0,03%	2.396.359	12,82%	-8,33%	17.465.554	5,98%	0,25%	8.358.287	12.460.953	-602.666	-0,29%	17.465.554	52,71%		92,66%
COMARSEG	\$ 8.162.693	0,01%	5.845	0,00%	-5067,77%	1.027.886	6,18%	0,00%	504.787	1.070.970	-294.283	-3,61%	1.027.886	16,85%		982,49%
SEGUROS medicos	\$ 97.368.815	0,10%	16.260.353	7,00%	-53,27%	79.830.222	1,44%	0,11%	1.403.205	1.701.276	-298.071	-0,31%	79.830.222	86,54%		47,00%
SUMICLI	\$ 10.857.111	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	298.281	4,43%	0,00%	480.096	849.647	-368.951	-3,40%	298.281	0,00%		0,00%
INSUR	\$ 63.399.532	0,07%	12.572.447	10,68%	-32,46%	39.874.298	1,71%	0,06%	1.081.017	1.949.829	-465.289	-0,78%	39.874.298	42,62%		46,04%
BRINSECO	\$ 4.380.370	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4.556.112	-2,04%	0,01%	-191.489	317.289	-555.828	-3,26%	4.556.112	75,06%		7,07%
ASEGURADORA Total Motovehicular	\$ 210.126.372	0,23%	0,00%	0,00%	-8,33%	174.665.258	5,98%	0,25%	8.358.287	12.460.953	-602.666	-0,29%	174.665.258	52,71%		92,66%
INSTITUTO de Entre Rios	\$ 1.376.946.033	1,48%	252.361.145	3,11%	-52,53%	1.120.062.917	8,68%	1,59%	119.446.200	86.303.732	47.993.989	3,45%	1.120.062.917	53,86%		51,70%
INSTITUTO Asegurador Mercantil	\$ 65.380.730	0,07%	20.491.882	1,28%	-20,02%	44.369.647	3,01%	0,06%	1.969.071	2.657.332	-688.261	-1,09%	44.369.647	34,86%		34,86%
ASEGURADORAS de Cauciones	\$ 90.005.659	0,10%	32.946.384	21,69%	-60,86%	74.234.394	0,72%	0,11%	647.684	2.767.911	-716.767	-0,80%	74.234.394	13,46%		3,02%
NOEVA	\$ 347.986.766	0,37%	89.988.669	7,81%	-64,71%	254.996.096	0,07%	0,30%	235.955	10.238.312	-9.984.347	-2,87%	254.996.096	56,34%		47,03%
VICTORIA	\$ 370.467.061	0,41%	89.473.589	17,57%	-41,31%	305.515.893	5,68%	0,43%	21.956.729	39.347.897	-5.932.423	-1,50%	305.515.893	43,28%		52,86%
NIVEL	\$ 103.470.394	0,11%	15.546.858	14,34%	-60,88%	90.986.365	2,20%	0,13%	2.274.947	5.524.411	-2.015.143	-1,95%	90.986.365	67,41%		48,54%
ASOCIACION Mutual	\$ 22.079.131	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	144.579	1,69%	0,00%	373.662	1.832.722	-1.459.040	-6,61%	144.579	0,00%		0,00%
SUPERVILLE	\$ 12.200.259	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	1.891.497	-10,33%	0,00%	-2.160.125	329.490	-1.589.615	-13,01%	1.891.497	0,00%		0,00%
MAPFRE	\$ 2.174.653.665	2,33%	627.138.564	7,90%	-40,70%	1.886.888.550	1,00%	2,69%	21.704.374	51.790.790	-19.483.692	-9,50%	1.886.888.550	52,83%		49,26%
LA Construcción	\$ 37.958.090	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	19.990.880	0,27%	0,03%	19.990.880	0,00%	-2.184.433	-5,79%	19.990.880	42,13%		0,00%
PERSISTENCIA	\$ 428.587.947	0,46%	110.825.622	23,71%	-56,36%	350.097.129	3,71%	0,50%	15.908.584	28.446.419	-12.537.835	-2,93%	350.097.129	63,69%		52,70%
ILUNCAL	\$ 85.															

Anexo VI

Los cuadros de esta sección fueron realizados en base al promedio de reclamos de diferentes aseguradoras del mercado¹⁸⁴. Debimos recurrir a la realización de un promedio entre los aportes de diferentes compañías de seguros cuyos funcionarios fueron consultados debido a (i) la imposibilidad de ser provistos de valores totales por la SSN y la falta de información disponible en el INDEC, y a (ii) no mostrar la cantidad de reclamos iniciados contra ninguna de las empresas que amablemente nos brindó ayuda, a fin de que no se vea perjudicada su imagen.

Cuadro 1 – Promedio de Presentaciones ante el DOAA de una aseguradora para el período 2014.

Reclamos por Motivo	Cantidad	%
Aumento de primas	2	0%
Falta de cobertura financiera	3	1%
Falta de entrega de póliza	1	0%
Incumplimiento contractual / de plazos	291	72%
Monto a indemnizar	16	4%
Otros	35	9%
Otros (reclamo contra productores)	1	0%
Otros: No desea presentar declaratoria de herederos para liquidación del siniestro.	3	1%
Póliza No Solicitada	6	1%
Rechazo del siniestro	46	11%
Total general	404	100%

Cuadro 2 – Estacionalidad de los reclamos del Cuadro 1.

Mes	Cantidad	%
1er Cuatrimestre	100	19,84%
2do Cuatrimestre	122	24,21%
3er Cuatrimestre	132	26,19%
4to Cuatrimestre	150	29,76%
Total general	504	100%

¹⁸⁴ Entre las empresas que nos brindaron información de algún modo están Ace Seguros de Argentina S.A., Berkley Seguros S.A., Nación Seguros S.A., Provincia Seguros S.A., Royal and Sun Alliance Argentina S.A., SMG Seguros S.A.,

Anexo VII

Los cuadros de esta sección fueron realizados en base a los Informes y Memorias Anuales del Defensor del Asegurado de la AACS, Dr. Jorge Luis Maiorano, quién amablemente nos los hizo llegar por mail junto a varios muy valiosos apuntes de doctrina. Los informes anuales del Sr. Defensor del Asegurado están disponibles online en www.aacs.com.ar, como así también en la página personal del defensor www.jorgeluismaiorano.com.

Cuadro 1. Evolución Anual de las tareas de la Defensoría del Asegurado de la AACS.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Consultas Anuales	200	4000	4000	4300	4400	5100	5100
Consultas Diarias		12	12	16	18	22	22
Cías no Adheridas		15%	15%	15%	20%	20%	15%
Comerciales		45%	45%	45%	50%	40%	43%
3ros		30%	30%	30%	20%	7%	9%
Exceso de Monto		10%		10%	10%	33%	33%
Reclamos Ingresados		58	43	37,00			
Actuaciones	25	45	29				
Favorables Asegurados	56%	53%	32%	57%	47,22%	39%	58,53%
Desfav	44%	47%	68%	41%	38,89%	42%	41,46%
Recla Motivo Motor y Combinado		80%	83%	83%	Mayoría	Mayoría	Mayoría
Límite de Reclamo	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 60.000	\$ 100.000

Cuadro 2. Hitos destacados en los informes anuales por año.

2009	Diagnostico y tratamiento: hacia una superación de los conflictos entre empresas y usuarios de servicios o consumidores de bienes
2011	Leading Case, "Iglesias c/Mapfre Arg. Seguros S.A." derivado por el Juez 1ra Instancia Co Juzg 10, Héctor Osvaldo Chomer
2012	Juzg, 15 de Dr. Maximo Astorga imita al Juzg. 10 del Dr. Chmber. En total se reencausan 10 exptes. Desde el poder judicial. "Zacaría c/HSBC" acepta la instancia por reclamo de \$163k.
2013	"QBE Seguros La Buenos Aires S.A." acepto la intervención en un expediente superior al tope (\$163k). Se redireccionaron 14 expedientes desde el PJ.