

Expediente Número: COM - 6055/2016 Autos:

P., H. M. c/ ORBIS COMPAÑIA

DE SEGUROS S.A. s/ORDINARIO **Tribunal:**

CAMARA COMERCIAL - SALA B / CAMARA COMERCIAL - MESA
GENERAL DE ENTRADAS

Excma. Cámara:

1. En fecha 7/6/2021, el juez de primera
instancia

dictó sentencia en las presentes actuaciones, desestimando la defensa de falta de legitimación pasiva opuesta y en consecuencia, haciendo lugar parcialmente a la demanda promovida por el actor, condenando a Orbis Compañía de Seguros SA a abonarle a este la suma \$ 55.000, con más sus respectivos intereses, debiendo descontarse el importe de las primas adeudadas.

Señaló el magistrado que la aseguradora había mantenido una omisiva conducta en franca violación al principio de lealtad y buena fe contractual, así como al deber de información que el art. 4 de la ley 24.240 impone al proveedor de un bien o servicio y que, asimismo, no se había expedido respecto del derecho que le correspondía al actor en el plazo correspondiente.

2. Contra la sentencia recaída en autos, la
demandada

opuso recurso de apelación.

En su recurso, fundado en fecha 16/7/2021, la
accionada manifestó que el iudex a quo le había atribuido erróneamente responsabilidad
a su parte, la cual había obrado de buena fe, conforme a la normativa estatuida y así,
ante la mora del asegurado, había procedido a suspender la cobertura conforme lo
dispuesto por el art. 31, párr. 1º de la ley 17.418.

En tal contexto, solicitó se diera lugar a la excepción
opuesta, con el consecuente rechazo de la demanda promovida en su contra.

3. En fecha 31/8/2021, el actor contestó
traslado del

recurso incoado por la demandada, manifestando que aquel no debía ser concedido, al
no superar el monto establecido en el art. 242, 2º

_____ párrafo del CPCCN.
No obstante, contestó en subsidio los agravios,





solicitando la confirmación de la sentencia de grado, con expresa imposición de costas a la demandada.

4. Elevadas que han sido las actuaciones, el día [1/9/2021](#) se corrió vista mediante cédula electrónica a esta Fiscalía.

Ahora bien, sentados los antecedentes del caso, es preciso señalar que, como principio, esta Fiscalía no interviene en reclamos individuales en los que se encuentren debidamente tutelados los derechos de los consumidores y usuarios.

No obstante, en el supuesto particular y a la luz de las cuestiones debatidas, resulta menester emitir opinión, al encontrarse involucrados derechos constitucionales de notoria trascendencia social, cuya violación afecta el interés público.

5. Sistema legal de protección del consumidor.

El Derecho del Consumidor en nuestro país, desde el año 1993 ha registrado una evolución que ha sido evidentemente positiva, y nos ha llevado hacia un sistema integral de protección que comprende no sólo la ley especial, sino la órbita constitucional, legislación y principios generales, y los planos jurisprudencial, doctrinario e incluso académico (Stiglitz, Gabriel, La defensa del consumidor en Argentina, t.I, "30 años de Derecho, sin políticas", Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2012, p. 191).

Siguiendo a Alterini, podemos decir que el estatuto de defensa de los consumidores y usuarios nació para regular al individuo situado en determinado rol, en el caso el rol de consumidor y, si bien tradicionalmente las normas de índole patrimonial, civiles y comerciales, correspondieron al jus voluntarium, las del derecho del consumidor pertenecen al jus cogens, pues son de orden público, siendo este un orden público tendiente a resguardar a una de las partes, así como a mantener el equilibrio interno del contrato, fijando a tal fin un mínimo y un máximo de protección (Alterini, Atilio A., "Los consumidores vienen marchando", RCyS, 2009-VIII-26).

Si bien en un primer momento, las relaciones entre los consumidores y usuarios y los proveedores de bienes y servicios fueron sometidas al derecho comercial (situación que imponía soluciones que muchas veces privilegiaban los intereses sectoriales de los comerciantes) hoy advertimos cómo se ha impuesto un nuevo régimen donde lo que se tutela son justamente las relaciones de consumo (Sánchez Calero,



F., Instituciones de Derecho mercantil, Valladolid, 1978, p. 24. en Stiglitz - Hernández “Tratado de Derecho del Consumidor” T.I, Ed. La Ley, 2015).

Indefectiblemente, la tutela especial de esta categoría de sujetos, se encuentra consagrada en la Constitución Nacional, el Código Civil y Comercial y la ley 24.240, en el principio in dubio pro consumidor (art. 3 de la última norma y arts. 1094 y 1095 CCCN), que se integra, entre otras, con las siguientes directrices: la obligación de información (art. 4 de la ley 24.240 y art. 1100 del CCCN), las condiciones previsibles y normales de uso de las cosas y servicios que respeten las instrucciones y normas para garantizar su seguridad (art. 5 y 6 de la ley 24.240), la prohibición de prácticas publicitarias engañosas (art. 8 de la misma norma y art. 1001 del CCCN), el trato digno y equitativo (art. 8 bis LCD y art. 1097 CCCN), etc.

Acerca de las normas citadas, la doctrina tiene dicho que derivan los principios especiales y tuitivos del régimen consumeril: protectorio, de sustentabilidad, de no regresividad, de irrenunciabilidad a los derechos por el carácter de orden público de la ley, de buena fe, de dignidad y de realidad (Junyent Bas, Francisco A.; Garzino, María Constanza “El consumidor en el Código Civil y Comercial”, La Ley 31/08/2016, 1; La Ley 2016-E, 711).

5.1. El contrato de seguros como contrato de consumo.

Ahora bien, debe destacarse que en estos autos no se encuentra controvertida la existencia de una relación de consumo entre las partes, por lo que resulta aquí procedente la aplicación del plexo normativo antes reseñado.

Respecto a ello debe señalarse que la ley 24.240 ha venido a reafirmar el cambio de paradigma operado en el derecho de daños y ha contribuido a consolidar la función social del seguro (Parral Pablo y Sartini Susana “El Concepto de consumidor en el contrato de seguro: sentido y alcance de la reforma de la ley 26.361, en Revista de Responsabilidad Civil y Seguros”, N°8 Agosto 2012 La Ley, pág. 26).

No solo da cuenta de esto nuestra legislación, sino que tan solo a guisa de una mirada del derecho comparado de países desarrollados, es pertinente recordar la “Insurance Conduct of Business Rules” (ICOB) de Inglaterra, que en forma expresa define a los consumidores de seguros (Financial Services and Markets Act 2000 y la Financial Services Act 2012).

Siguiendo la opinión de reconocida doctrina en la





materia, no existiría hoy obstáculo alguno para que, en esas condiciones, la relación entablada entre asegurado y asegurador pueda calificarse como de consumo (en este sentido ver StiglitzPizarro, "Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor", La Ley, 2009B, 949; Toribio, Eduardo A., "Reflexiones sobre la defensa del consumidor y del asegurado (¿y los asegurados?)", publicado en R.D.C.O, Año 42, p. 741, 2009-A; Piedecasas, Miguel, "El Consumidor de Seguros", publicado en "Defensa del Consumidor", Dir. Lorenzetti, Ricardo Luis y Schotz, Gustavo Juan, PS. 343/344; Ed. Abaco, Buenos Aires, 2003; Farina, Juan M., "Defensa del Consumidor y del usuario", p. 93, 4^a edición, Astrea, Bs. As., 2009; Cracogna, Dante, "La defensa del consumidor en el seguro", en "Derecho de Seguros - Homenaje a Juan C. F. Morandi", dirigida por Barbato, Nicolás, PS. 689 y sgtes. Bs. As., 2001; Schiavo, Carlos A, "El derecho de seguros y las normas de tutela de consumidores y usuarios" en "Seguros y Defensa del Consumidor", dirigida por Roitman, Horacio y Aguirre, Felipe, PS. 227/247, ed. Abeledo Perrot, Bs. As., 2012).

Es en el marco antes reseñado, toda vez que los preceptos desarrollados del plexo normativo que rige las relaciones de consumo adquieren especial relevancia en el contrato de seguros suscripto entre las partes, que las obligaciones de los contratantes deberán ser analizadas a la luz de tales principios.

5.2. Deber de Información (Art. 4 LDC).

En el contexto antes señalado, resulta insoslayable el hecho de que el deber de información establecido en el art. 4º de la LDC le impone al proveedor, en el marco de una relación de consumo, la obligación de brindarle al consumidor "en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee".

Dicha obligación de resultado pesa sobre el proveedor, el cual, a su vez, tendrá la carga probatoria en caso de que se lo acuse de su incumplimiento (Álvarez Larrondo, Federico M., Manual de Derecho del Consumo, Ed. Erreius, año 2017. P. 245).

La finalidad que persigue ese deber de información previsto en favor del consumidor, es la de permitir que el consentimiento que éste presta al contratar un producto o servicio haya sido informado reflexivamente, teniendo en cuenta que en ese momento la posición jurídica del proveedor es evidentemente privilegiada respecto de la del consumidor, a raíz de su conocimiento respecto de la materia objeto del contrato.

Asimismo, dicha obligación recae sobre las



características esenciales de la ejecución del contrato, es decir que, al adquirir el producto o contratar el servicio, el consumidor o usuario debe ser informado sobre sus riesgos y variaciones (Farina, Juan M., *Defensa del consumidor y usuario*, Bs. As., ed. Astrea, 2004, ps. 151/2).

Por otro lado, el mencionado deber de información configura un instrumento de tutela del consentimiento, ya que otorga a los consumidores la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de celebración del contrato (CNCom, Sala F, “Marchetti Luciano Antonio c/ Provincia Seguros SA y otro s/ ordinario”; id., CNFed.CAdm., Sala II, 4.11.97, “Diners Club Argentina SA c/ Secretaría de Comercio e Inversiones”, R.C. y S., 1999-491; ED 177-176).

La CSJN, por su parte, ha decidido que no es exigible la existencia de un perjuicio concreto al consumidor, sino que basta con que se incurra en alguna de las conductas descriptas normativamente, con aptitud para inducir al error, engaño o confusión (Fallo 324:2006).

En materia de derecho de seguros, se refuerza dicha obligación, en razón de que el contrato que rige la relaciones jurídicas de las partes, exhibe inocultablemente la desigualdad formal que ostentan las mismas al existir una asimetría técnica, económica y jurídica que redunda en el poder de negociación de la compañía de seguros.

Bajo los conceptos anteriormente expuestos, puede afirmarse que en el caso de marras, la accionada habría incumplido con el deber de brindarle al actor información en forma cierta, clara y detallada acerca del servicio prestado, en los términos prescriptos en el art. 4º de la LDC, al no informar acerca de los inconvenientes que este presentaba con el sistema de pago elegido para abonar la prima del seguro, pudiendo así otorgarle la posibilidad de cumplir con aquel a través de algún medio de pago alternativo. En efecto, la suspensión de cobertura por falta de pago, resulta ser una de las más trascendentales circunstancias respecto de las cuales el asegurado debe ser fehacientemente informado.

Del mismo modo, el principio elemental de buena fe que impera y gobierna las relaciones jurídicas, le imponía a la demandada el deber de informar que había decidido suspender la obligación esencial del contrato de seguro ante la falta de pago (arts. 9, 10, 1094, 1097, 1100 CCyC).

A ello, debe sumarse que ni siquiera se expidió la





compañía formalmente respecto del derecho que le correspondía al actor, lo cual, además de ser una omisión contraria al respeto de los derechos y garantías de los consumidores, importó un incumplimiento a los términos del art. 56 de la ley de seguros.

En pos de ello, y al no haber acreditado la accionada que obrara en modo contrario al expuesto, resultaría correcta la sentencia condenatoria efectuada por el magistrado de grado, en los términos que se han reseñado a lo largo del presente.

6. En razón de lo expuesto, esta Fiscalía propicia el rechazo del recurso incoado por la demandada, siendo confirmada la sentencia en crisis.

7. Reserva de caso federal.

Para el caso de que se dicte una sentencia que afecte el derecho constitucional de acceso a la jurisdicción y defensa en juicio de los consumidores, formulo planteo de cuestión federal y la reserva de ocurrir ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación por vía extraordinaria.

8. Dejó así contestada la vista conferida.

Buenos Aires, septiembre de 2021.

23.

