

La protección del consumidor y los principios del derecho europeo del contrato de seguro.

De cara a la liberalización, los derechos del consumidor tienden a globalizarse como lo demuestra la experiencia europea.

Por:

Patricia Jaramillo Salgado

Vicepresidenta Jurídica

Claudia Patricia Vásquez

Abogada Vicepresidencia Jurídica

FASECOLDA

En jornada académica del 2 de diciembre de 2011, Fasescolda y el Instituto Nacional de Seguros invitaron al docente español Abel Veiga Copo, Agregado de Derecho Mercantil y Seguro de la Universidad Pontificia Comillas

de Madrid- Icade a un conversatorio sobre la protección del consumidor de seguros, y los principios del derecho europeo del contrato de seguro, intento de armonización en el cual vienen trabajado eminentes juristas del viejo continente.

En un esfuerzo de síntesis y procurando no sacrificar importantes aspectos de esta interesante conferencia, presentamos un resumen de la misma.

Protección del consumidor

Pone de presente el profesor Veiga que el mayor número de litigios en Europa está relacionado con el contrato de seguro, situación que demuestra que hay algo mal en el proceso de contratación de los seguros por parte de las aseguradoras y por parte de los tomadores.

Existe una máxima de proteger a la parte más débil de la relación contractual. Surge el interrogante de definir quién es la parte más débil. Es función de política legislativa definir qué se entiende por parte débil y ésta no siempre es el consumidor. Así ocurre en el caso de los seguros que se contratan a través de pliegos de condiciones, de los denominados grandes riesgos, que en atención a su tamaño, su cuantía, a la calidad del tomador contratante, entre otros aspectos, tienen un tratamiento diferente en España en cuanto a normas de protección al consumidor.

Es muy difícil que haya negociabilidad en el contrato de seguro, puesto que existen modelos estándar en los cuales las condiciones generales no pueden ser objeto de discusión. Esta circunstancia pone de presente la importancia de determinar quién redacta la cláusula y la relevancia que adquiere el hecho de que la misma sea legible.

No obstante, existen cláusulas en el contrato de seguro respecto de las cuales puede generarse algún grado de negociación, como la forma de pago, las exclusiones, los amparos adicionales.

Las aseguradoras en Europa han tomado medidas tendientes a eliminar la letra microscópica de la póliza, que en últimas no es el problema porque un consumidor juicioso hace el esfuerzo y la lee con atención. La claridad formal es lo menos preocupante. El verdadero inconveniente radica en aquellas cláusulas que no son comprensibles o son contradictorias entre sí, debido al excesivo tecnicismo, entre otros factores. Desafortunadamente es usual que las condiciones de las pólizas sean leídas por parte de los consumidores únicamente en el momento en que ocurre el siniestro. Ante la existencia de una controversia surge el argumento de que no se tuvo la información correspondiente por parte de la aseguradora para entender el alcance de la póliza.

La jurisprudencia europea ha recalcado que los clausulados del contrato de seguro deben incorporar un lenguaje claro, simple, y sencillo, que no deben utilizarse expresiones que generen ambivalencias, tales como “en caso”, “siempre y cuando”, “salvo que”, entre otras, debido a que son este tipo de expresiones las que generan oscuridad y cuando surge el conflicto, el Juez debe realizar interpretaciones al contrato que llevan a considerar siempre al consumidor como la parte débil, digna de ser protegida, se da la aplicación



de las reglas contra “stipulatorem”, sin embargo, como se puso de presente a veces el estipulante no es la aseguradora.

El académico Abel Veiga Copo ha señalado que “*El marco jurídico que ampara y regula la actividad aseguradora en el ámbito europeo es fruto de tres generaciones de Directivas, tan cautelosas como recelosas, pero que al fin, y desde la máxima apertura de libertades comunitarias de establecimiento y de libre prestación, han auspiciado la consecución de una licencia o pasaporte único. Pero de otro lado, y no menor, toda la consecución de ese mercado único asegurador no puede hacerse a espaldas de la necesaria tutela y protección jurídica del consumidor de seguros. He aquí donde radica el talón de Aquiles de la actividad aseguradora pues sin su protección todo el edificio se desmorona* ¹”.

En Europa ya tuvo lugar el proceso de liberalización que se inicia en Colombia a partir de julio de 2013, pues los mercados europeos en materia de servicios abrieron sus fronteras años atrás. De la experiencia europea hay mucho por aprender y está todo por hacer, los cuestionamientos que se tuvieron al inicio en Europa son los que hoy se plantean para Colombia. Europa ha tratado de estandarizar el contrato de seguro en todos los países miembros de la Unión.

Principios del derecho europeo del contrato de seguro

Desde el año 2004 un grupo de juristas europeos trabajan en un texto que escapa al cuerpo tradicional del contrato de seguro. Los principios son una forma de aproximar ordenamientos que no se parecen mucho;

- » Desafortunadamente es usual que las condiciones de las pólizas sean leídas por parte de los consumidores únicamente en el momento en que ocurre el siniestro.

pero resulta una tarea muy difícil; por ejemplo llegar a un acuerdo en la terminología con los ingleses ya es complicado. Anota el docente Veiga que el éxito de la Unión Europea es el mercado único.

“Los principios europeos del contrato de seguro son la respuesta que se pretende dar a la rigidez de los ordenamientos nacionales toda vez que las fronteras se diluyen y el tráfico jurídico económico se hace más global. Se configuran como un instrumento compacto, íntegro y opcional. Han sido preparados como un instrumento alternativo y opcional que permita a los aseguradores y tomadores del seguro elegirlos en lugar del derecho nacional del contrato de seguro, incluyendo el derecho imperativo, siendo éste un escollo no menor. La adopción de los principios europeos del contrato de seguro parte de un objetivo claro, a saber, implementar las relaciones de seguro en todo el espacio europeo y que harían posible que las entidades aseguradoras proporcionasen sus servicios en todo el mercado interior, basándose en normas uniformes que establecen un elevado estándar de protección para el tomador del seguro”.

La gran novedad de la nueva regulación jurídica es que no es imperativa para el tomador, salvo ciertas normas. Los principios europeos buscan armonizar huyendo de la imperatividad. Más de sesenta artículos componen los principios, pero sólo tres de ellos son imperativos, lo demás es dispositivo.

La imperatividad se justifica por la tutela pública de ciertos derechos en defensa de tomadores y asegurados.

“Fracasados los intentos de proyectar una armonización del contrato de seguro privado a través de directivas y reglamentos, tarea tan hercúlea como ambiciosa, pero que ha chocado con muros insondables, el camino elegido – en el ámbito de un intento de construir y

aproximar una normativa común y uniforme, como también se está haciendo en otros ámbitos del derecho privado y la responsabilidad civil- ha sido el de elaborar una reglas marco, unos principios uniformes, unos instrumentos jurídicos completos que, desde la radical autonomía de la voluntad de las partes, puedan ser elegidos como corpus de aplicación y regulación a una relación jurídica de seguro.”

Los mencionados principios se ocupan de la fase precontractual y contractual del seguro, centrándose en el derecho-deber de información tanto del solicitante como de la aseguradora, recayendo en ambos “la imputación de una información íntegra, veraz, objetiva y proporcional.”

Asimismo establecen la consensualidad del contrato de seguro y la libertad probatoria, incluyendo el testimonio oral.

Los principios hacen referencia a la delimitación de los riesgos, lo cual no es perverso per sé, esto va ínsito en la oferta precontractual. El problema son las cláusulas que desnaturalizan la cobertura del seguro. Si no son abusivas, por lo menos son ilegales y la consecuencia es la represión de quien genera la lesividad. Algunas cláusulas están listadas como abusivas, otras están sujetas a interpretación.

La póliza de seguro con las condiciones de la misma, se consagra como el documento que “*recoge, norma y prueba el contenido regulatorio*” del contrato.

Un interés especial ocupa en estos principios la prima o “el método para su cálculo”, así como el vencimiento de las mismas cuando son sucesivas, el lugar y la forma de pago.

Referencias Bibliográficas

1- Derecho de Seguros de la Unión Europea página 167.