



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Resolución

Número:

Referencia: EX-2019-111565037-APN-GAIRI#SSN - SEGUROS SURA S.A. - RÉGIMEN SANCIONATORIO

VISTO el Expediente EX-2019-111565037-APN-GAIRI#SSN, y

CONSIDERANDO:

Que se inician las presentes actuaciones a instancia de una denuncia realizada por el Sr. Mariano Ezequiel Gómez contra SEGUROS SURA S.A. (cfr. constancias obrantes en Orden N° 1/5), erigida, en lo esencial, en torno a las demoras e inconvenientes logísticos inherentes a la gestión de un siniestro automotor.

Que de conformidad con lo dispuesto por el Manual Operativo y de Procedimientos para la Tramitación de Consultas y Denuncias (t.o. Resolución RESOL-2018-464-APN-SSN#MF de fecha 13 de mayo, y sus modificatorias y complementarias), la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado de la Subgerencia de Asuntos Institucionales corrió traslado de dicha denuncia mediante Nota NO-2020-06163626-APN-GAIRI#SSN.

Que en oportunidad de contestar el traslado conferido -vid documento embebido en Informe IF-2020-14437876-APN-GAIRI#SSN-, y luego de efectuar una descripción de los antecedentes fácticos vinculados al particular, SEGUROS SURA S.A. sostuvo -sin acompañar documental alguna en respaldo de sus dichos- haber arbitrado todos los medios tendientes a obtener la reparación del vehículo siniestrado, a la vez que aseveró no haber incumplido con las obligaciones legales a su cargo.

Que habida cuenta de ello, se dispuso la remisión de las actuaciones a la Gerencia de Asuntos Jurídicos, conforme lo dispuesto en el aludido Manual Operativo.

Que a tenor de la respuesta brindada por la aseguradora, se cursó el requerimiento complementario obrante en Nota NO-2020-76437555-APN-GAJ#SSN, de conformidad con el cual se solicitó a la entidad "...copia del acuerdo arribado con el denunciante respecto a los hechos materia de denuncia, como así también toda documentación que acredite que su reclamo fue resuelto...".

Que una vez transcurrido el plazo estipulado, la entidad no dio respuesta a lo solicitado.

Que por tal motivo, mediante Nota NO-2021-23553297-APN-GAJ#SSN este Organismo solicitó nuevamente a la entidad el efectivo cumplimiento de lo oportunamente requerido; sin obtener respuesta alguna en lo atinente al particular.

Que en atención a lo expuesto, la Gerencia de Asuntos Jurídicos procedió a imputar a SEGUROS SURA S.A. la violación de lo dispuesto por el Artículo 69 de la Ley N° 20.091 -en tanto impone a las aseguradoras la obligación de suministrar a este Organismo de Control la información que juzgue necesaria para ejercer sus funciones-; encuadrando su conducta en la previsión contenida en el Artículo 58 de la citada Ley y corriéndose el traslado pertinente en los términos del Artículo 82 del mismo cuerpo normativo.

Que la entidad declinó hacer uso del derecho de defensa que le confiere el citado Artículo 82 de la Ley N° 20.091.

Que la violación de lo previsto en el Artículo 69 de la Ley N° 20.091 -ya fuere derivada del cumplimiento extemporáneo, o bien del incumplimiento liso y llano- desvirtúa y malogra el ejercicio de las facultades de contralor que dicha norma asigna a este Organismo, extremo que, a su vez -tal y como sucede en la especie- trae aparejado un dispendio en la actividad administrativa, que se traduce en una carga adicional de tareas y costos derivados de tales incumplimientos (los inherentes, v.g., a intimaciones, apertura de expedientes, notificaciones y demás trámites conexos).

Que en dicha inteligencia, se tiene dicho que la regulación estatal sobre la actividad aseguradora apunta a encauzar una actividad específica, en la que convergen intereses vinculados no sólo con las economías privadas sino con la nacional, la producción en general y la confianza pública, por lo que se hace menester un control permanente que se extienda desde la autorización para operar hasta la cancelación (CNCom., Sala A, 9-XI-1995, "Cía. de Seguros Unión Comerciantes", L.L., 1997-B-803 (39.390-S); D.J., 1998-1-966, SJ 1499; CNCom., Sala B, 12-VI-1998, "Superintendencia de Seguros de la Nación", D.J., 1998-3-1051; CNCom., Sala C, 18-IV-1996, "La Central del Plata S.A.", L.L. 1996-D-734; D.J., 1996-2-1196).

Que, por su parte, el Artículo 1725 del Código Civil y Comercial de la Nación establece que cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias.

Que la entidad aseguradora, en su calidad de empresa especializada, debe optimizar su estructura a fin de prever, detectar y solucionar posibles contingencias que afecten el tempestivo cumplimiento de sus obligaciones.

Que en atención a lo expuesto, no existe elemento alguno que permita a la aseguradora apartarse de las conductas atribuidas y encuadres legales consecuentes -vale decir, el incumplimiento de lo establecido en el Artículo 69 de la Ley N° 20.091 y la subsunción de tal proceder en la previsión contenida en el Artículo 58 de dicho cuerpo normativo-, los cuales deben tenerse por ratificados.

Que es en este contexto y en el marco de la conducta analizada, que corresponde sancionar a SEGUROS SURA S.A..

Que a los fines de graduar la sanción, debe tenerse presente la gravedad de la falta cometida y los antecedentes sancionatorios de la entidad, de conformidad con lo expresado por la Gerencia de Autorizaciones y Registros mediante Informe IF-2021-71896116-APN-GAYR#SSN.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos se ha expedido en lo que resulta materia de su competencia.

Que los Artículos 58 y 67 inciso e) de la Ley N° 20.091 confieren atribuciones a este Organismo para el dictado de la presente Resolución.

Por ello,

LA SUPERINTENDENTA DE SEGUROS DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aplicar a SEGUROS SURA S.A. un LLAMADO DE ATENCIÓN, en los términos del Artículo 58 inciso a) de la Ley N° 20.091.

ARTÍCULO 2°.- Una vez firme la presente Resolución, la Gerencia de Autorizaciones y Registros tomará nota de la medida dispuesta en el Artículo precedente.

ARTÍCULO 3°.- Se deja constancia de que la presente Resolución es recurrible en los términos del Artículo 83 de la Ley N° 20.091.

ARTÍCULO 4°.- Notifíquese a SEGUROS SURA S.A. al domicilio electrónico constituido conforme Resolución SSN N° 39.527 de fecha 29 de octubre de 2015, y publíquese en el Boletín Oficial.