

**EL DEBER GENERAL DE INFORMACIÓN AL TOMADOR DEL SEGURO EN LA
LEY 20/2015, DE 14 DE JULIO, DE ORDENACIÓN, SUPERVISIÓN Y SOLVENCIA DE
LAS ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS (ART. 96 LOSSEAR)¹**

Jesús Almarcha Jaime
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha
Departamento de Gestión del Conocimiento de Gómez-Acebo & Pombo

Fecha de publicación: 9 de septiembre de 2015

Este precepto², posiblemente el de mayor importancia para el consumidor-tomador, viene a transponer el contenido de los artículos 183 y siguientes de la Directiva Solvencia II³. La transposición ya se efectuó en este sentido en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (LOSSP), de manos de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible y, posteriormente, por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración y deuda y alquiler social (en adelante, Ley 1/2013). El legislador ha querido en esta ocasión incluir el contenido actualizado en esta LOSSEAR, de modo que el contenido de la LOSSP quedará

¹ Trabajo realizado con la ayuda de financiación a Grupo de investigación del Prof. Ángel Carrasco Perera de la UCLM, Ref.: GI20142888.

² FERNÁNDEZ MANZANO, L.A. y RUIZ ECHAURI, J. (coord.) (2015). *Comentarios a la LOSSEAR*. Ed. Hogan Lovells. Madrid, España. Página 39. <http://estaticos.expansion.com/opinion/documentosWeb/2015/07/22/doc_1ossear.pdf> [Consulta: 5 de agosto de 2015].

«Este artículo fue sometido a importantes enmiendas parlamentarias, finalmente rechazadas, cuyo contenido básico era el siguiente: se propuso extender la obligación de informar por escrito al tomador sobre los criterios a aplicar para la renovación de la póliza y actualización de las primas a los contratos de asistencia sanitaria. Asimismo, se propuso que en los contratos de seguro de decesos, enfermedad o asistencia sanitaria (i) no se pudieran reducir las coberturas ni las prestaciones por el asegurador transcurridos tres años desde la celebración de los mismos y, (ii) la oposición a la prórroga solo pudiera ser ejercida por el tomador. La aprobación de estas enmiendas hubiera conllevado una protección del asegurado mucho mayor en materia de contratos de asistencia sanitaria y el hecho de no poder reducir la cobertura después de tres años desde la celebración del contrato habría supuesto cumplir una demanda largamente perseguida por las asociaciones de consumidores y usuarios, que finalmente no se ha hecho efectiva».

³ Dicha directiva es explícita en su considerando nº 79 cuando establece «[e]n un mercado interior de seguros, los consumidores pueden elegir entre una gama mucho más amplia y variada de contratos. Al objeto de poder aprovecharse plenamente esta diversidad y la intensificación de la competencia, deben recibir toda la información que precisen antes de la celebración del contrato y durante todo el período de vigencia del mismo, de forma que puedan elegir el contrato que mejor se adapte a sus necesidades».

derogado a partir del 1 de enero del año 2016 conforme a la letra g de la disposición derogatoria de la LOSSEAR.

El precepto recoge unas pautas generales, que deberán ser desarrolladas por el ROSSEAR, sobre la información que la compañía aseguradora debe facilitar al tomador del seguro, así como el modo de entregarse la misma. Ya el artículo 2:201 del *Draft Common Frame of Reference* vino a establecer la información precontractual que el asegurador debía facilitar al tomador⁴, aunque no hay que olvidar que esta normativa tiene carácter potestativo.

Cabe destacar lo siguiente:

- **Artículo 96.1:** es deber general en cualquier contrato de seguro la entrega por escrito y de forma precontractual de la información al tomador sobre el Estado miembro y la autoridad a los que corresponde el control de la actividad de la aseguradora, debiendo figurar también en la póliza y documentos anejos a la formalización del contrato. También se suministrará la información que establezca el reglamento de desarrollo.

Destacar de este precepto que recoge prácticamente el mismo contenido del artículo 60 LOSSP. Las únicas diferencias las encontramos en que ahora se exige que la información se entregue por escrito (al igual que lo establecía el art. 104 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, en adelante ROSSP)

⁴ *Op. Cit.*

Artículo 2:201: Entrega de la documentación precontractual

1. El asegurador proporcionará al solicitante una copia de las estipulaciones contractuales propuestas, así como un documento que incluya, si es relevante, la siguiente información:
 - a) el nombre y domicilio de las partes contratantes;
 - b) el nombre y domicilio del asegurado y el beneficiario;
 - c) el nombre y domicilio del agente de seguros;
 - d) el tipo de seguro y los riesgos cubiertos;
 - e) la cantidad asegurada y sus deducciones;
 - f) la prima o el método para calcularla;
 - g) el momento en que la prima sea exigible, así como el lugar y forma de pago;
 - h) el período contractual y el período de responsabilidad;
 - i) el derecho a revocar la solicitud o a desistir del contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2:303;
 - j) el Derecho aplicable al contrato o, si es posible la elección del Derecho aplicable al contrato, aquella sugerida por el asegurador;
 - k) la existencia de mecanismos de reclamación extrajudiciales o mecanismos de autocomposición para el solicitante y las formas de acceso a los mismos;
 - l) la existencia de fondos de garantía u otros medios de compensación.
2. En la medida de lo posible, esta información deberá proveerse al solicitante con la antelación suficiente para que éste pueda considerar si concluye o no el contrato.
3. Cuando el solicitante solicite la cobertura de un seguro basado en un formulario y/o cuestionario proporcionado por el asegurador, el asegurador proveerá al solicitante de una copia de todos los documentos completados.

y en la referencia a los oportunos desarrollos reglamentarios. De la redacción se suscita la duda de si la información que se establezca en el ROSSEAR deberá o no entregarse también por escrito e incluirse en la póliza y documentos anejos. Todo parece indicar que, efectivamente, esta información *«también deberá constar en los documentos que a estos efectos se entreguen, en su caso, al tomador del seguro o a los asegurados»* por escrito, conforme a los artículos 25 y 122 del proyecto de ROSSEAR, en consonancia con el referido artículo 104 ROSSP.

- **Artículo 96.2:** se exigirá entregar por escrito y con anterioridad a la celebración del contrato de seguro distinto al seguro de vida (si el tomador es persona física) o cualquier contrato de seguro de vida la siguiente información: (i) la legislación aplicable al contrato, (ii) las disposiciones relativas a las reclamaciones que puedan formularse y (iii) los demás extremos que se establezcan en el reglamento.

Con esta norma se pretende que el tomador del seguro quede correctamente enterado de las opciones de resolución de los posibles conflictos que se susciten con la compañía aseguradora, así como de la ley en la que se basará la resolución de la controversia, lo cual está íntimamente ligado al contenido del artículo 97 que le sigue (*«Mecanismos de solución de conflictos»*).

Sin embargo, la intención no es siempre lo que cuenta y en este caso nada garantizará que el tomador llegue a conocer estos extremos de forma precontractual. Ello es así por cuanto no hay que olvidar que el contrato de seguro es básicamente un contrato de adhesión y en la práctica el tomador pasará por alto esta información. Así, no le falta razón a CARRASCO PERERA⁵ (apoyando la opinión de FERNÁNDEZ DE ARAOZ) cuando establece que (en relación a la información en los mercados financieros, pero razonamiento válido también en este plano) *«es lo habitual que dediquemos poco tiempo al análisis de la información disponible. Además, la experiencia muestra que con frecuencia ni siquiera leemos la información que se nos entrega, tendemos a considerar inútil la información que podemos reemplazar por el consejo de un experto de nuestra confianza, por lo tanto nuestra ignorancia y el exceso de confianza nos impide apreciar la importancia de determinada información»*.

Precisamente, en base a esta última conjetura, la exigencia de información relativa a la legislación aplicable ha resultado «suavizada» por el legislador nacional, llegando casi a

⁵ CARRASCO PERERA, A. *El paradigma de la “información” (¡más información!) protectora del consumidor financiero. A propósito de un reciente trabajo de Fernández de Araoz*. Centro de Estudios de Consumo (CESCO). Junio de 2015, página 3. <<http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/34/57.pdf>> [Consulta: 5 de agosto de 2015].

la inocuidad si la comparamos con la normativa europea. La Directiva Solvencia II prevé dos escenarios distintos⁶: (i) que las partes no tengan libertad de elección de la ley aplicable o (ii) que las partes sí tengan dicha libertad, en cuyo caso el asegurador propone (que no impone) la ley aplicable. Centrándonos en el contenido del artículo 96.2 LOSSEAR⁷, puede extraerse que el legislador nacional sólo prevé un escenario: la imposición *motu proprio* de la ley aplicable por parte de la compañía aseguradora, la cual únicamente tendrá que informar al tomador de su elección. En su defecto, el legislador sólo prevé que no haya libertad de elección. Yerra la redacción si su intención es que la compañía informe al tomador de la existencia o no de la libertad de elección y de uno u otro escenario, según el caso, como sí parece pretender el legislador europeo⁸. Lo cierto es que en la práctica sucederá que la compañía impondrá (que no propondrá) su elección en esta materia, lo cual va totalmente en contra de lo pretendido por la Directiva Solvencia II.

Tampoco se entiende la exclusión de las personas jurídicas en los contratos de seguro distintos del seguro de vida por cuanto para los contratos de seguro de vida sí se les considera incluidas. La información exigible debería ser en términos igualitarios. ¿No es acaso una persona física quien en la práctica signa la póliza en representación de la persona jurídica? ¿Acaso se presupone que en los contratos de seguro distintos del seguro de vida el «tomador» (entiéndase al representante de la empresa) sí posee suficientes conocimientos para entender el contrato? Y si ese mismo «tomador» suscribiera la misma póliza en su propio nombre, ¿no resultaría contradictorio excluir la información exigible en un caso y no en el otro? Efectivamente, sí, la incongruencia normativa está servida, máxime si estas reglas las aplicamos en todo caso, sin tener en cuenta otro tipo de criterios. El legislador (nacional y europeo, no olvidemos que la exclusión se produce en los dos ámbitos) da por hecho que el representante de la empresa (tomadora *stricto sensu*) gozará de información suficiente en la contratación de seguros de vida (no en el resto de seguros), pero igualmente considera que este mismo representante en la contratación personalísima del mismo seguro de vida y en las mismas condiciones no gozará de la referida información, exigiéndose en este caso la

⁶ «(...) la empresa de seguros (...) deberá informar al tomador de lo siguiente:

- a) la legislación aplicable al contrato, cuando las partes no tengan libertad de elección;
- b) el hecho de que las partes tienen libertad para elegir la legislación aplicable, y la legislación que el asegurador propone que se elija».

⁷ «(...) la entidad aseguradora deberá informar por escrito al tomador sobre la legislación aplicable al contrato (...)», sin más.

⁸ Este defecto en la redacción parece que vendrá solventado por el ROSSEAR, pues el artículo 122.2 del proyecto sí que establece que en caso de no existir legislación aplicable obligatoria, constará como información precontractual «la propuesta por el asegurador».

información precontractual a la compañía de seguros. Ello resulta claramente contradictorio.

- **Artículo 96.3:** en los seguros *unit-linked* se informará de forma clara y precisa que los rendimientos dependen de fluctuaciones en los mercados financieros, ajenos al control del asegurador y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros.

En los demás seguros de vida se informará de la rentabilidad esperada de la operación considerando todos los costes, bajo los términos metodológicos que se establezcan reglamentariamente.

La redacción es idéntica a la contenida en el artículo 60 LOSSP en su modificación introducida por la Ley 1/2013, por lo que adolece de las mismas limitaciones y genera las mismas dudas.

Cabe preguntarse qué hay que entender por «*se informará*» o «*se informará de forma clara y precisa*». Se trata de expresiones indeterminadas y que, precisamente, ostentan la vaguedad cuya evitación imploran. En este sentido, VEIGA COPO⁹ señala que la jurisprudencia europea ha recalcado que los clausulados del contrato de seguro deben incorporar un lenguaje claro, simple y sencillo, no debiéndose utilizar expresiones como «en caso», «siempre y cuando», «salvo que», etc., pues son este tipo de expresiones las que dan lugar a la oscuridad y al posterior conflicto.

Ahora bien, en línea con lo anterior, también cabe cuestionarse si para este caso de los seguros de vida es o no necesario que la información se entregue por escrito. Todo parece indicar que el ROSSEAR, siguiendo la línea que viene utilizando el legislador nacional, contendrá el contenido del ROSSP, siendo así que la exigencia de constar por escrito se traslade tanto a la fase precontractual, mediante una nota informativa (art. 105.1 ROSSP), como a la contractual (modificaciones durante la vigencia del contrato a las que se refiere el art. 105.2 ROSSP, en relación con el art. 96.5 LOSSEAR), teniendo siempre presente aquella claridad y precisión que se predica¹⁰.

⁹ VEIGA COPO, A.B. en JARAMILLO SALGADO, P., VÁSQUEZ, C. P.: *Resumen de la jornada académica «La protección del consumidor y los principios del derecho europeo del contrato de seguro»*, celebrada el 2-11-2011, Revista Fasescolda, p. 37, <http://www.mapfre.es/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1068673> [Consulta: 5 de agosto de 2015].

¹⁰ El artículo 124 del proyecto de ROSSEAR establece que «*el asegurador habrá de suministrar al tomador del seguro, por escrito o en soporte electrónico duradero, de forma clara y precisa,*» la información que se detalla.

Cuestión adicional es la relativa a si la información que se requiere de este apartado tercero debe suministrarse de forma precontractual, contractual o durante la vigencia del contrato¹¹. A mi parecer, esta redacción ambigua debe interpretarse en el sentido de que la información debe facilitarse de forma precontractual, pues sólo así cobra sentido la intención proteccionista que el legislador pretende para con el tomador.

Finalmente, no hay que dejar de lado que, junto a estas exigencias, para los seguros *unit linked* (y los seguros de vida ahorro en general, que serán encuadrables en la sección de «*demás seguros*») también se deberán cumplir aquellas que el legislador pretende incluir en la Orden ECC/.../2015 relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros (todavía pendiente de aprobación), esto es, el indicador de riesgo y las alertas y/o advertencias adicionales. Asimismo, si tenemos en cuenta que dichos contratos se calificarán como «*productos financieros*» (*ex art. 1 del Proyecto de Orden*), también les será de aplicación la normativa MiFID¹². Veremos donde acaba este acervo normativo.

- **Artículo 96.4:** en cualquier seguro de decesos o de enfermedad la compañía aseguradora deberá informar precontractualmente por escrito sobre los criterios aplicables a la renovación de la póliza y la actualización de las primas en períodos sucesivos en los términos que determine el reglamento.

En este caso sí que se hace mención a la necesidad de constar por escrito, aunque habría que añadir la coletilla de «*en una nota informativa redactada de forma clara y precisa*» que sí se incluye en el artículo 105 *bis* ROSSP¹³ y que parece que sí se añadirá al ROSSEAR¹⁴.

¹¹ Esta misma cuestión se mantiene en el proyecto de ROSSEAR, pues el artículo 124.4 y 5 mantiene la misma expresión que la LOSSEAR.

¹² Para más información, *vid.*:

- ALMARCHA JAIME, J.: *Proyecto de Orden ECC/.../2015, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros: visión desde la perspectiva aseguradora*, Centro de Estudios de Consumo (CESCO), julio de 2015, <http://blog.uclm.es/cesco/files/2015/07/Proyecto-de-orden-relativa-a-las-obligaciones-de-información-y-clasificación-de-productos-financieros_Visión-desde-la-perspectiva-aseguradora.pdf> [Consulta: 7 de agosto de 2015].
- AGÜERO ORTIZ, A.: *El ocaso del paradigma de la información precontractual: Proyecto de Orden relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros*, Centro de Estudios de Consumo (CESCO), julio de 2015, <<http://blog.uclm.es/cesco/files/2015/07/El-ocaso-del-paradigma-de-la-información-precontractual-Proyecto-de-orden-relativa-a-las-obligaciones-de-información-y-clasificación-de-productos-financieros.pdf>> [Consulta: 7 de agosto de 2015].

¹³ Precepto creado específicamente por el RD 1298/2009, de 31 de julio, por el que se modifica el Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados: «*[e]ste real decreto modifica el Reglamento de ordenación y*

- **Artículo 96.5:** en cualquier seguro de vida, la compañía aseguradora informará al tomador durante la vigencia del contrato de las modificaciones de información inicialmente suministrada y la situación de su participación en beneficios, en los términos y plazos que indique el ROSSEAR.

A mi juicio, este precepto sufre de los siguientes vicios:

- o Queda descolocado, fuera de lugar, por cuanto tendría mayor sentido incluir su contenido en el apartado 3, donde se habla de los seguros de vida¹⁵.
 - o No se indica con exactitud qué hay que entender por «informar» (al igual que ocurría en el apartado 3). ¿Forma escrita o verbal? ¿Clara, precisa...? La solución, de nuevo, parece que vendrá dada por el artículo 124.2 ROSSEAR que, integrando la redacción del artículo 105 ROSSP, vendrá a exigir que se realice por escrito o en soporte electrónico duradero, redactada de forma clara y precisa.
 - o Respecto a la periodicidad de entrega de información relativa a la participación en beneficios, se delega el establecimiento al ROSSEAR que, igualmente a lo dispuesto anteriormente, se prevé que sea de forma anual, conforme al ROSSP (art. 124.6 proyecto ROSSEAR).
- **Artículo 96.6:** la información se facilitará en formatos y canales adecuados a las personas con discapacidad, de tal forma que puedan entender el contenido en igualdad de condiciones y sin discriminación, de forma accesible¹⁶.

supervisión de los seguros privados con el objeto de introducir un régimen específico de información previa a los asegurados en materia de seguros de decesos. (...) Estas modificaciones se llevan a cabo mediante la creación de un nuevo artículo 105 bis en el Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados».

¹⁴ El artículo 125.1 del proyecto de ROSSEAR hace mención expresa al suministro de la información «por escrito o en soporte electrónico duradero, de forma clara y precisa».

¹⁵ Por ejemplo, el artículo 105 ROSSP, al igual que el artículo 124 del proyecto de ROSSEAR, sí que hacen apropiadamente esta unión de contenidos.

¹⁶ Cabe destacar en este sentido que el grupo parlamentario Unión Progreso y Democracia (UPyD) presentó una enmienda, que finalmente no fue aprobada, en la que instaba a la inclusión de una disposición adicional nueva en el texto de la LOSSEAR que obligase a las entidades aseguradoras y reaseguradoras a adoptar medidas tendentes a eliminar cualquier forma de discriminación por razón de discapacidad, garantizando especialmente el acceso a las dependencias, instalaciones y servicios, incluidos los virtuales, arbitrando los mecanismos necesarios para su adecuada atención y realizando estudios de tipificación de los riesgos que puedan verse afectados por las distintas discapacidades. UNIÓN PROGRESO Y DEMOCRACIA: Enmienda nº 10 al Anteproyecto de Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, *Boletín Oficial de las Cortes*

Se trata de un nuevo apartado que no existía con anterioridad. Su inclusión se debe a la propuesta nº 2 del Anteproyecto de Ley de Seguro que el CERMI¹⁷ presentó como enmienda en el proceso de tramitación parlamentaria en representación del sector social de la discapacidad y que ha sido extrapolada a esta norma por el legislador, lo cual justifica que este mismo Comité social no haya incluido su contenido en las propuestas que presentaron como enmienda al proyecto de la LOSSEAR¹⁸, aunque sí otras que resultan complementarias a las incluidas en la LCS por la por el artículo 14 de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad¹⁹.

No queda del todo claro si este apartado hace referencia a todos los anteriores o sólo al apartado 5, es decir, no queda claro qué hay que entender por «*dicha información*». En mi opinión, este apartado se refiere a toda la información que le precede, es decir, en términos generales, sin exclusión, puesto que sólo así tiene cabida el espíritu de igualdad y no discriminación que se proclama.

Generales núm. 132-2, 12 de mayo de 2015, p. 9, <http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-132-2.PDF#page=1> [Consulta: 3 de septiembre de 2015].

¹⁷ Propuesta nº 2: «*Dicha información será accesible, es decir, facilitada en los formatos y canales adecuados a las necesidades de las personas con discapacidad, de forma que pueden acceder efectivamente a su contenido sin discriminación y en igualdad de condiciones*». COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: *Propuestas del sector social de la discapacidad representado por el CERMI al Anteproyecto de Ley de Contrato de Seguro*, antigua web del CERMI, 13 de mayo de 2011, <boletin.cermi.es/render.aspx?fichero=780> [Consulta: 3 de agosto de 2015].

¹⁸ COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: *Propuesta de enmienda del sector social de la Discapacidad al Proyecto de Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. Noticias y novedades*, web del CERMI, 8 de marzo de 2015, <http://www.convenciondiscapacidad.es/Noticias_Twit/Entidades_aseguradoras.doc> [Consulta: 27 de agosto de 2015].

¹⁹ COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: *El CERMI plantea al Congreso que garantice el acceso sin discriminaciones de las personas con discapacidad a los seguros*, noticias y novedades, web del CERMI, 9 de marzo de 2015, <http://www.convenciondiscapacidad.es/Noticias_Twit/Seguros.doc> [Consulta: 27 de agosto de 2015].