



Pólizas escritas y soportes duraderos

## ¿CÓMO DEBE ENTREGAR LA PÓLIZA EL ASEGURADOR AL TOMADOR?

*Autor: Fernando Peña López*

*Director de la Cátedra Fundación Inade: Gestión del Riesgo y el Seguro*



No deja de sorprender que en el momento actual todavía haya quien dude acerca del tipo de soporte en el que el asegurador puede entregar la póliza al tomador. Sin embargo, lo cierto es que aún se dan casos en los que se insiste para que la compañía aseguradora entregue una póliza en papel, alegando que existe un derecho a exigir ese tipo específico de documento de conformidad con la Ley de Contrato de Seguro.

Es cierto que la Ley, al comienzo de su artículo 5 establece que la póliza deberá redactarse “por escrito” y que en las líneas siguientes hace referencia a la entrega de un “documento” en aquellos supuestos en los que una norma especial dispense al asegurador de la obligación de entregar la póliza. En el momento, ya lejano en el tiempo, en el que la Ley de Contrato de Seguro entró en vigor, es verdad que estas referencias significaban sin duda que la póliza debía entregarse en papel al tomador. Ahora bien, a día de hoy no cabe duda de que las expresiones “por escrito” y “documento” no indican, por sí solas, la necesidad de entregar un documento en papel. Es más, existirían muy buenas razones para entender, sin necesidad de más normas o aclaraciones, que el artículo 5 permite en la actualidad incluir, dentro de los escritos y documentos a los que se refiere, a otro tipo de soportes distintos del tradicional documento en papel.

De cualquier forma, buenas o no, ni siquiera hay necesidad de acudir a esas razones, pues desde el año 2003, existe en nuestra vetusta Ley de Contrato de Seguro una disposición adicional primera que, bajo el título: «soporte duradero», aclara de manera definitiva que: “*siempre que esta ley exija que el contrato de seguro o cualquier otra información relacionada*



*con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá cumplido si el contrato o la información se contienen en papel u otro soporte duradero que permita guardar, recuperar fácilmente y reproducir sin cambios el contrato o la información”.*

Esta disposición, introducida en la Ley de Contrato de Seguro por la Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación a la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados, no hizo más que traer al mundo de los contratos de seguro una regla que ya llevaba unos años abriéndose paso en el derecho europeo. Una regla según la cual los documentos electrónicos que tuviesen ciertas características análogas al papel debían poder ser usados como alternativa al mismo. En las normas que instauraban esta equiparación entre el papel y los documentos electrónicos análogos se consagró la denominación “soporte duradero” para hacer referencia a todos ellos.

La primera norma europea en la que aparece mencionado el «soporte duradero» fue la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 1997, *relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia*. Esta Directiva, que pretendía salir al paso de los problemas que planteaba la comercialización de productos y servicios a distancia dirigidos a consumidores, estableció en su artículo 5.1 que toda la información precontractual y contractual que se diese al consumidor por un medio que no se pudiese reproducir (por ejemplo, por teléfono, por televisión) tenía que confirmarse posteriormente en un «soporte duradero».

Unos años más tarde, el 5 de julio 2001, el Tribunal de Justicia de la UE (entonces TJCE), determinó en una sentencia los requisitos que debía cumplir ese «soporte duradero» para cumplir con las exigencias del artículo 5 de la Directiva sobre venta a distancia. En esa sentencia, el tribunal explica que el soporte duradero “*debe garantizar al consumidor, al igual que el soporte papel, la posesión de la información mencionada en esa disposición para que, en caso necesario, pueda ejercitar sus derechos*”. Así pues, el primer requisito que debe satisfacer es que el consumidor, con el soporte duradero que se le entregue, debe quedar en posesión del documento para poder leerlo, consultarlo y alegarlo cuando lo necesite. Al mismo tiempo, y en íntima conexión con lo anterior, el soporte duradero debe ser tal que ninguna de las partes (especialmente el empresario en la relación de consumo) pueda modificarlo una vez entregado.

En particular, el tribunal excluye que puedan constituir soportes duraderos los vínculos a páginas web del empresario que comercializa los productos o servicios, pues obviamente no cumplen con el requisito anterior.



Las precisiones del TJUE fueron asumidas también por el legislador español, entre otras, en la Ley de Contrato de Seguro que, como hemos visto, recoge desde 2003 las dos condiciones que requería el TJUE para que el soporte duradero distinto del papel fuera válido: a) que permita guardar y recuperar fácilmente la póliza para consultarla o alegarla, y b) que posibilite reproducir la póliza sin posibilidad de que ninguna de las partes introduzca cambios en ella. Si se dan estas dos condiciones, hoy exigidas en general por toda la legislación española y europea, estaremos ante un “escrito” que tendrá exactamente el mismo valor legal que un documento en papel.

**¿Ofrece la ley alguna pista sobre los «soportes duraderos» que, además del papel, satisfacen estas condiciones?** Pese a que en puridad no haría falta, como en otras ocasiones, también aquí la ley nos ofrece una serie de ejemplos de lo que debe entenderse que son «soportes duraderos». En concreto lo hace al hilo de la definición de soporte duradero en el derecho de consumo (casi idéntica a la de la Ley de contrato de seguro y, por lo tanto, perfectamente útil para lo que nos interesa). En efecto, en el art. 59 bis 1.f) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el legislador, siguiendo casi letra a letra el texto europeo que se transpone afirma que son soportes duraderos: “*entre otros [...] el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS*”. A estos soportes duraderos, definidos en 2014, podríamos añadir hoy sin problema, cualesquiera otros medios o aplicaciones que no permitan modificar la información enviada, una vez que ha salido del dispositivo de envío.

En definitiva, a comienzos del 2019, son muchos los modos en los que una entidad aseguradora puede cumplir con su obligación de entregar la póliza por escrito. El más frecuente será el envío de un archivo, normalmente en formato .pdf, a través de un mensaje de correo electrónico, pero como hemos visto no es el único. Se trata de una práctica no sólo perfectamente legal, sino también mucho más eficiente, barata y respetuosa con el medioambiente que la consistente en imprimir cientos de miles de pólizas en papel y enviárselas a los tomadores.

---

La “Cátedra Fundación Inade - UDC: La gestión del riesgo y el seguro” nació el pasado 4 de diciembre fruto de un convenio de colaboración entre Fundación Inade y la Universidade da Coruña. Tiene como objetivos estratégicos el fomento y la divulgación de una cultura de gestión responsable del riesgo en la sociedad; contribuir a la formación de profesionales cualificados y preparados para mejorar la gestión de los riesgos presentes en el entorno socioeconómico de Galicia; y fomentar la transferencia de conocimientos en materia de gestión de riesgos y seguros desde la universidad a la sociedad. Su director es el Doctor Fernando Peña López, Profesor Titular de Derecho Civil de la Universidade da Coruña.