



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Resolución

Número:

Referencia: EX-2022-01500026-APN-GA#SSN - METLIFE SEGUROS S.A. - RÉGIMEN SANCIONATORIO

VISTO el Expediente EX-2022-01500026-APN-GA#SSN (EX-2021-54880944-APN-GAIRI#SSN), y

CONSIDERANDO:

Que se inician las presentes actuaciones por una denuncia realizada por el Sr. GERARDO GABRIEL DELANEY contra METLIFE SEGUROS S.A. (cfr. constancias obrantes en Orden N° 1/3), fundada en la percepción indebida de primas por parte de ésta última en el marco de una serie de coberturas asegurativas nunca solicitadas por aquél.

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-2021-68493381-APN-GAIRI#SSN.

Que en oportunidad de contestar el traslado conferido -vid documento embebido en Informe IF-2021-79086845-APN-GAIRI#SSN-, la entidad sostuvo que *"...los cargos desconocidos por el denunciante corresponden a las pólizas 5207257 y 5207258 a nombre de Claudia Cortese canceladas el 16/09/2019 y a las pólizas 5240747 y 5240748 a nombre de Gerardo Delaney, canceladas con fecha de 29/04/2021. Asimismo, negamos que no haya habido consentimiento por parte de los asegurados para la contratación de las referidas pólizas. Nuestros representantes, siguiendo la política de venta de MetLife, se encargan de brindar toda la información correspondiente a cada una de las coberturas, haciendo hincapié en el contenido del ofrecimiento, dando cuenta de los detalles de la cobertura ofrecida, costo, medios y plazos de pago, solicitando el consentimiento del asegurable para la contratación y la corroboración de los datos..."*.

Que, a la luz de lo actuado, se dispuso la remisión de las actuaciones a la Subgerencia de Sumarios de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, conforme lo dispuesto en el aludido Manual Operativo.

Que en dicho marco, se cursó el requerimiento obrante en Nota NO-2021-92255760-APN-GAJ#SSN, de conformidad con el cual se solicitó a la entidad *"...tener a bien acompañar en el plazo de CINCO (5) días hábiles: a) documentación fehaciente que acredite el consentimiento dado por el denunciante para la emisión de*

las pólizas impugnadas, b) endoso de anulación de cada una de ellas y c) en caso de haber reintegrado las sumas de dinero cobradas en concepto de primas, acompañe copia del respectivo comprobante (...) bajo apercibimiento de iniciar las acciones sumariales correspondientes en caso de incumplimiento... ”.

Que dicho requerimiento motivó la presentación obrante en RE-2021-95908532-APN-GAJ#SSN, de conformidad con la cual la compañía manifestó que “...Al respecto, hacemos saber que, luego de una exhaustiva búsqueda en nuestra Compañía no pudieron ser halladas las Solicitudes Nros. 32435, 32436, 48306 y 48307 correspondientes a las pólizas Nros. 5207257 y 5207258 de la Sra. Claudia Cortese y a las pólizas Nros. 5240747 y 5240748 del Sr. Gerardo Delaney, respectivamente, todas de Bolso Protegido (ROBO). Ante ello, y con la finalidad de poder dar cumplimiento cabal a lo requerido por vuestro Organismo, también se solicitó la búsqueda de las Solicitudes de las pólizas a Phynx S.A., aunque sin éxito, quien intermedió en la celebración de los contratos referidos, en la Sucursal “Caballito”, los días 27 de diciembre de 2017 para las pólizas Nros. 5207257 y 5207258 y el 1 de junio de 2018 para las pólizas 5240747 y 5240748...”.

Que a tenor de lo allí expresado, mediante IF-2021-122610718-APN-GAJ#SSN este Organismo solicitó a la entidad “...que en el plazo de 10 (diez) días hábiles acompañe a estas actuaciones las constancias del expreso consentimiento otorgado para la contratación de las pólizas 5207257, 5207258, 5240747 y 5240748, bajo apercibimiento de iniciar las actuaciones sumariales con las constancias del expediente...”.

Que en respuesta a dicha solicitud, mediante RE-2021-124728472-APN-GAJ#SSN la entidad se ciñó a los términos de la presentación obrante en el citado RE-2021-95908532-APN-GAJ#SSN.

Que habida cuenta de ello, la Gerencia de Asuntos Jurídicos procedió a imputar a METLIFE SEGUROS S.A. la violación de lo dispuesto por el Artículo 4° de la Ley N° 17.418, así como también de lo normado por los Artículos 37 in fine y 69 de la Ley N° 20.091, encuadrando su conducta en la previsión contenida en el Artículo 58 de la Ley citada en último término y corriéndose el traslado pertinente en los términos del Artículo 82 del mismo cuerpo normativo.

Que vencido el plazo conferido en orden a la contestación del referido traslado, el mismo no fue evacuado por la compañía aseguradora.

Que cabe destacar, a la luz de lo normado por los citados Artículos 4° de la Ley N° 17.418 y 37 de la Ley N° 20.091, que la entidad no acompañó documentación que acredite el consentimiento de los denunciados en ninguno de los casos, lo cual impidió el pertinente cotejo y constatación de sus afirmaciones.

Que en consecuencia, se advierte un impedimento en orden a la labor de fiscalización a cargo de este Organismo, derivado de la falta de remisión de la documentación de respaldo inherente a los presentes actuados.

Que en dicha inteligencia, corresponde señalar que la violación de lo previsto en el Artículo 69 de la Ley N° 20.091 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 cabe recordar que 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 finalmente, corresponde poner de relieve que, al declinar hacer uso de su derecho de defensa, la entidad no rebatió ninguna de las imputaciones que a su respecto formulara la Gerencia de Asuntos Jurídicos, por lo que no existe elemento alguno que permita a la aseguradora apartarse de las conductas atribuidas y encuadres legales consecuentes, los cuales deben tenerse por ratificados.

Que es en este contexto y en el marco de la conducta analizada, que corresponde sancionar a METLIFE SEGUROS 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-2022-17711852-APN-GAYR#SSN.

Que de dichos antecedentes surge que la entidad ya ha sido sancionada con motivo de la violación del Artículo 4° de la Ley N° 17.418 a través del dictado de la Resolución RESOL-2019-477-APN-SSN#MHA, de fecha 21 de mayo.

Que mediante Informe IF-2022-22812532-APN-GE#SSN la Gerencia de Evaluación se expidió sobre el cálculo de la multa conforme el Artículo 58 inciso c) de la Ley N° 20.091; cuya cuantía se graduó en el mínimo legal.

Que resulta menester destacar que la Ley le impone a esta Superintendencia, un cálculo obligatorio para determinar la multa y del cual no resulta legalmente posible apartarse.

Que la ley establece específicamente mínimos y máximos en base a las primas y los recargos devengados, y a su vez impone que nunca podrá ser menor al 0,50% del capital mínimo requerido para la entidad aseguradora.

Que ese es el mínimo legalmente establecido para fijar la multa y nunca podrá imponerse una multa que sea menor a esa cuantía.

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 METLIFE SEGUROS S.A. una MULTA por la suma de PESOS SEIS MILLONES QUINIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO CON 99/100 (\$6.519.965,99.-), en los términos del Artículo 58 inciso c) 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°.- Hágase saber a la entidad que, de efectuar una presentación recursiva, la misma deberá ingresarse a través de la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD) como “Presentación de descargos, contestación de requerimientos e interposición de recurso directo Artículo 83 Ley N° 20.091, ante la Subgerencia de Sumarios”, indicando el número del presente Expediente, bajo apercibimiento de tenerla por no realizada.

ARTÍCULO 5°.- Notifíquese a METLIFE SEGUROS 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.