

Publicidades que incluyan la dirección electrónica de la página Web, cuyo contenido de seguro difundido a través de dicho medio no se encuentre aprobado por la Superintendencia de Seguros

La difusión de la publicidad, aviso o anuncio de seguro está sometida al control previo de la Superintendencia de Seguros, a tenor de lo previsto en el artículo 73 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros(1). El Reglamento de dicha Ley contempla el régimen aplicable a la publicidad de seguros, en cuanto al contenido, la forma y la oportunidad en la cual debe ser presentado a la consideración del Organismo de Supervisión y el alcance de las potestades de éste(2).

Igualmente, prevé los contenidos prohibidos en la publicidad, la extensión material de dicha prohibición, los anuncios exceptuados de control previo y la obligación de indicar los datos del acto administrativo autorizatorio(3).

Establecido el marco jurídico que regula la materia relacionada con la publicidad de seguros, pasa esta Superintendencia de Seguros al análisis de la consulta formulada, en los siguientes términos:

La página Web es un medio electrónico de divulgación de información y, más aún, de celebración de contratos de seguros, se trata, entonces, de un portal de seguros que permite a los consumidores/consultantes conocer y comparar las pólizas ofrecidas por las empresas aseguradoras; hacer solicitudes de cotización; obtener cotizaciones e información del mayor número de empresas de seguros antes de la contratación de la póliza. Así, la página Web se muestra como un sitio en el que las empresas de seguros ofrecen sus productos a fin de que los eventuales tomadores de pólizas obtengan la información necesaria para adquirir una póliza; es decir, constituye una plataforma para el intercambio de información y un ambiente para la realización de transacciones comerciales, en definitiva, no es más que un medio de comunicación en el que han de interactuar asegurados y aseguradores.

Tratándose, en efecto, de un medio de comunicación, como se indicó precedentemente, a través de la página Web se difunden textos e ideas que se refieren a la actividad aseguradora que deben ser supervisadas por este Organismo, a fin de verificar que se encuentran aprobadas por la Superintendencia de Seguros, según lo prevé el artículo 73 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, constatando que las mismas se ajustan a lo previsto en los artículos 77 y 79 de su Reglamento General. Igualmente debe inspeccionar que las pólizas y las tarifas que ofrezcan las compañías aseguradoras y sus respectivas modificaciones se encuentran autorizadas por este Organismo, de conformidad con lo previsto en los artículos 66, 67 y 68 de la citada Ley.

Por lo expuesto, debe puntualizarse que por la difusión pública de asuntos relacionados con la materia aseguradora, resulta indispensable la supervisión directa de la página Web, con el objeto de constatar que no existen transgresiones al ordenamiento jurídico que regula las actividades aseguradora, reaseguradora y conexas.

Siendo así, a nuestro juicio, un texto de respuesta como el propuesto en su memorando daría a entender que esta Superintendencia de Seguros no está dando cumplimiento a las atribuciones de policía administrativa previstas en el artículo 6° de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros(4) para verificar el acatamiento de la normativa precedentemente señalada; omisión de actuación que podría comprometer la responsabilidad del Organismo en caso de que el contenido de seguro de la página Web sea contrario al ordenamiento jurídico, agravando nuestra situación el hecho de que se constate que algunos tomadores hayan sido afectados por atender y considerar como válido el contenido de una página Web de seguro. Sea oportuno destacar que la nueva Ley de Protección al Consumidor y al Usuario(5), prescribe una serie de disposiciones sobre la protección del comercio electrónico, la información y la publicidad, así como los ilícitos administrativos y penales(6) en los que pueden incurrir los proveedores de servicios.

Bajo esta perspectiva, concluye esta Superintendencia de Seguros que por cuanto las empresas de seguros conocen ampliamente su obligación de someter a la previa aprobación de este Organismo todo documento que utilicen en sus operaciones con el público y la publicidad de sus productos -artículos 66 y 73 de la

Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros-, esta Instancia de Control se encuentra obligada a instruir los procedimientos administrativos destinados a determinar la responsabilidad administrativa de las aseguradoras por la utilización y difusión de documentos y anuncios no autorizados por el Organismo y, en su caso, por que el contenido de los mismos es contrario a una disposición legal o reglamentaria.

(1) "Toda propaganda de seguros deberá tener la previa aprobación de la Superintendencia de Seguros, de acuerdo a las normas que fije el Reglamento. La Superintendencia de Seguros dispondrá de quince días continuos para responder y vencido ese plazo sin que haya contestado, se considerará aprobada la solicitud."

(2) Artículo 76. "Todo anuncio relacionado con la materia de seguros comerciales que pretenda hacerse público por cualquier medio y en el que se mencione o se refiera a alguna póliza o combinación de seguros, empresa de seguros, de reaseguros o de corretaje, deberá ser sometido a la aprobación de la Superintendencia de Seguros, por triplicado, con no menos de cinco (5) días continuos antes de la fecha en que se pretenda publicar. La Superintendencia de Seguros otorgará la aprobación, cuando sea procedente, bajo números consecutivos, indicando el plazo de duración de esa aprobación cuando la publicidad contenga menciones que puedan variar en el transcurso del tiempo.

Parágrafo Único. La Superintendencia de Seguros podrá realizar cualquier modificación a los textos de publicidad sometidos a su aprobación. Si las modificaciones no fueren aceptadas por la empresa, no podrá publicar el texto publicitario."

(3) Artículo 77. " Ninguna publicidad de seguros deberá hacer mención o contener ofrecimientos que no sean comprobables por la Superintendencia de Seguros, que puedan llamar a error o engaño al público, o que viole normas legales, reglamentarias, administrativas o éticas.

Parágrafo Único. A los efectos de este artículo se incluyen todos los anuncios dados a los medios de comunicación sobre la situación de la compañía o sobre productos, pólizas o combinaciones de éstos."

Artículo 78. "No se requiere la aprobación previa de la Superintendencia de Seguros para la publicación por las empresas sometidas a la Ley de aquellos anuncios que se refieran exclusivamente a asuntos administrativos internos de las mismas o que se limiten a expresar una felicitación o manifestación de condolencia. En dichos anuncios sólo podrá aparecer la denominación o razón social de la empresa que realiza la publicación, su lema, siempre que el mismo esté aprobado por la Superintendencia de Seguros y el asunto o manifestación en cuestión. En estos casos no deberá indicarse el número y oficio de aprobación de la Superintendencia de Seguros del lema que se estuviese utilizando."

Artículo 79. "Todo anuncio aprobado por la Superintendencia de Seguros, al ser dado a la publicidad a través de medios impresos deberá indicar el número de aprobación correspondiente."

(4) "La Superintendencia de Seguros tendrá a su cargo la inspección, supervisión, vigilancia, fiscalización, regulación y control de la actividad aseguradora y en especial de las empresas de seguros y de reaseguros constituidas en el país, de los productores de seguros, de los ajustadores de pérdidas, de los peritos evaluadores, de los inspectores de riesgos, de las sociedades de corretaje de reaseguros y de las representaciones de las empresas de seguros constituidas en el exterior."

(5) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.930 del 4 de mayo de 2004.

(6) Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Artículos 31 al 68 y 116 al 138.