

Doctrina

Seguros: los grandes cambios generados por la irrupción de la Inteligencia Artificial



Waldo Sobrino

Doctor en Derecho. Profesor por Concurso Público en la Facultad de Derecho (UBA). Director del Posgrado Internacional de "Seguros" de la Facultad de Derecho (UBA). Autor de los libros "Seguros y el Código Civil y Comercial" (2018), "Contratos, Neurociencias e Inteligencia Artificial" (2020); "Contratos, Consumidores y Seguros" (2024) y coautor de la "Ley de Seguros Comentada" (2023), La Ley - Thomson Reuters.

SUMARIO: I. Introducción. — II. Grandes cambios generados en los seguros por aplicación de la Inteligencia Artificial. — III. Veinte cambios que favorecen a las compañías de seguros. — IV. Algunas conclusiones preliminares.

I. Introducción

En el presente trabajo, en forma meramente provisoria, intentaremos analizar los grandes cambios generados en los seguros por la irrupción de la Inteligencia Artificial (1); lo que en muchos casos nos va a obligar a replantear cuestiones que parecían verdades absolutas y también a hacer repensar el futuro de los seguros (2).

Reiteramos que se trata solo de un análisis preliminar de diversas consecuencias de la aplicación de la inteligencia artificial en los seguros, pero que queremos ir señalándolas, para tratar de prevenir los problemas del futuro inmediato, en especial, para los asegurados (3).

II. Grandes cambios generados en los seguros por aplicación de la Inteligencia Artificial

En forma introductoria, señalamos que si bien algunas de las cuestiones que estudiaremos también pueden favorecer a los asegurados (remitiéndonos *brevitatis causae* a lo que ya hemos escrito al respecto) (4), el siguiente análisis lo realizaremos en especial desde la perspectiva en que las compañías de seguros se benefician por la inteligencia artificial en su relación frente a los

consumidores, en especial por el uso de *insurtech* (5).

Así, a guisa de adelanto, entre diversas cuestiones, podemos ir mencionando las siguientes:

- Disminución de la aleatoriedad.
- Prevención de daño.
- Información total.
- Rapidez de comercialización.
- Menos intermediación de los productores de seguros.
- Deber de información activo eficiente.
- Liquidación de siniestros.
- Detección de fraudes.
- Conocimiento previo de los resultados de los reclamos.
- Neuromarketing (Neurociencias + Inteligencia Artificial).

- Análisis de riesgos.
- Valuación de activos.
- Atención al cliente.
- Inspecciones remotas.
- Suscripción rápida y eficiente.
- Reducción de costos.
- Análisis predictivo de retención de clientes.
- Elaboración de pólizas a través de inteligencia artificial generativa.
- Cumplimiento del deber de información.
- Alerta automática en caso de mora del asegurado.

III. Veinte cambios que favorecen a las compañías de seguros

Complementando lo antes expuesto, a continuación analizaremos veinte cambios fundamentales en el ámbito de los seguros, que en muchos

Especial para La Ley. Derechos reservados (Ley 11.723)

(1) SOBRINO, Waldo; "Contratos, Consumidores y Seguros (la 'crisis' del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso)", Cap. 5 "Inteligencia Artificial y Neurociencias aplicadas a los Seguros", acápite .9) "Inteligencia Artificial, Neurociencias y Seguros", p. 157 y ss., Ed. La Ley, mayo de 2024.

(2) SOBRINO Waldo, "Ley de Seguros Comentada", Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; La Ley - Thomson Reuters, Segunda Edición Ampliada y Actualizada, Buenos Aires, junio de 2023, T. 1, Segunda Parte: "Inteligencia Artificial, Neurociencias y su aplicación a la Ley de Seguros", ps. 126 a 244.

(3) GRANERO, Horacio; en "Regulación de la Inteligencia Artificial" (Antonio Martino; Horacio Granero y Moisés Barrio Andrés); Cap. II "En busca de una visión optimista de la inteligencia artificial generativa", acápite C) "la Inteligencia Artificial y la industria del seguro. Situación actual y perspectiva de futuro", parág. n° 15 "El seguro repo-

teciado por la Inteligencia Artificial", p. 64, Ed. Astrea - elDial.com; Buenos Aires, 2024.

(4) SOBRINO, Waldo, "Seguros e Inteligencia Artificial: ventajas legales para los asegurados en el siglo XXI (Big Data = Hechos públicos y notorios)", publicado en el LA LEY, de fecha 23 de abril de 2025.

(5) FLORES DAPKEVICIUS, Rubén; "Legaltech y Derecho Digital (Inteligencia Artificial, Blockchain y Neuroderechos)", Cap. V "Legaltech y las profesiones del futuro", acápite n° 14 "Insurtech", donde explica que *insurtech* es "...la forma de utilizar nuevas tecnologías en el sector de seguros..."; p. 143, Euros Edit., Buenos Aires, septiembre de 2024.

Nota a fallo

El precedente "Barrios" frente a la actualización de un préstamo financiero para consumo



María Mercedes Brandone

CORREO ARGENTINO	FRANQUEO A PAGAR
CENTRAL B	CUENTA N° 10269F1

casos pueden beneficiar a las compañías de seguros.

III.1. Disminución de la aleatoriedad

III.1.a. Una de las principales características de la aplicación de la inteligencia artificial (en general) y de los algoritmos inteligentes (en particular) (6) es un cambio del *seguro* desde sus mismas bases, dado que va a perder en forma considerable y drástica la característica de la *aleatoriedad del siniestro* (7).

En efecto, en forma cada vez más precisa (y que va a seguir profundizándose en el futuro), las compañías de seguros van a poder conocer con *gran certeza* la eventual producción de los siniestros (8) (9).

Pero, debemos resaltar que no se trata como antaño del cálculo de una posibilidad general de la masa de asegurados, a través de la ley de los grandes números (10) (11), sino que el análisis y predicción va a estar muy cerca de la individualización particular de cada asegurado en especial (12).

III.1.b. Como consecuencia de ello, ya hay varios autores (por todos: el maestro Abel Veiga Copo) (13), que están resaltando esta nueva situación jurídica y técnica, dado que cada vez con ma-

yor certeza se va a ir perdiendo la *aleatoriedad de los siniestros* (14).

III.2. Prevención de daño

III.2.a. Como cara y ceca de la *pérdida de la aleatoriedad*, en los países desarrollados ya se están vislumbrando las nuevas funciones que podrían desarrollar las compañías de seguros, donde se piensa que van a cambiar de basarse en la *indemnización de daños* y pasar a la *prevención de siniestros* (15).

Con toda claridad lo expone el destacado estudioso Juan Ignacio Di Vanni, cuando enseña que el mercado asegurador comenzó una "...transformación profunda entendiendo que el norte ahora es la prevención del riesgo y no la indemnización de sus consecuencias..." (16).

Desde la perspectiva técnica y filosófica nos parece un avance espectacular, dado que no solo va a resultar más eficiente desde el análisis económico, sino que —de manera fundamental— va a resultar virtuoso desde el Pto. de vista humano que se intenta lograr la *prevención de los daños* (17).

III.2.b. Así, amerita recordar que hace muchos años ya alertaba mi maestro Carlos Gherzi (18) sobre

Aires, 1949, p. 9.

(12) GOSRANI, Visesh; "Data changes everything", en *The InsurTech Book*, Fintech Circle Ltd., UK, 2018, Cap. "Validating that Policy-holders understand their obligations", donde expresa que "...a scenario changes the nature of insurance from just financially indemnifying policy-holders to continuously managing and mitigating policy-holders risks..." (un escenario cambia la naturaleza del seguro de simplemente indemnizar financieramente a los asegurados a gestionar y mitigar continuamente los riesgos de los asegurados), p. 173.

(13) VEIGA COPO, Abel, "Seguro y Tecnología. El impacto de la digitalización en el contrato de seguro", Parte Primera, Pto. .2) "Una evolución sin fronteras cognoscibles, pero de momento solo incipiente", donde se enseña que como consecuencia de la utilización de la *inteligencia artificial* se está poniendo en duda el concepto de *aleatoriedad de los seguros*, señalando que "...las previsiones que se están llevando a cabo a través de juicios de probabilidad pueden llevar a cuestionar cuando no, a negar, la aleatoriedad misma del contrato de seguro, empieza a ser una realidad tangible...", Thomson Reuters, España, 2020, p. 33.

(14) SOBRINO, Waldo, "Contratos, Consumidores y Seguros (la 'crisis' del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso)", Cap. 5 "Inteligencia Artificial y Neurociencias aplicadas a los Seguros", acápite 10) "Los diez [10] principales impactos de la Ley de Seguros por aplicación de las Neurociencias y la Inteligencia Artificial", apartado 10.1) Contratos de Seguros (art. 1º), Pto. 10.1.3) "Aleatoriedad y contrato de seguro", donde se sostiene que "...merced a los algoritmos inteligentes, se va a poder realizar una especie de 'predicción de siniestralidad', en virtud de los cual se va a perder en todo o en parte la característica de la aleatoriedad del seguro...", Ed. La Ley, mayo de 2024, p. 161.

(15) BILODEAU, Nick, "INSoT: The Insurance of Things and the proliferation of protection", en *The Insurtech Book*, Fintech Circle Ltd., UK, 2018, donde se señala que "...insurance companies will need to evolve the most, from being reactive payers of claims, to proactive and collaborative provide of loss prevention support..." (las compañías de seguros serán las que más tendrán que evolucionar, pasando de ser pagadores reactivos de reclamaciones a proporcionar apoyo proactivo y colaborativo para la prevención de pérdidas), p. 44.

(16) DI VANNI, Juan Ignacio, "Nuevas Tecnologías y Seguros: Inteligencia Artificial y nuevos desafíos para la industria del seguro", donde explica que el mercado asegurador comenzó una "...transformación profunda entendiendo que el norte ahora es la prevención del riesgo y no la indemnización de sus consecuencias...", publicado por el Instituto de Derecho del Seguro del Colegio de Abogados de

(6) CORVALÁN, Juan G.; "Inteligencia Artificial, Automatización y Predicciones en el Derecho", donde explica que los *algoritmos* son un "conjunto de instrucciones, reglas o una serie metódica de pasos que puede utilizarse para hacer cálculos, resolver problemas y tomar decisiones", en *Cibercrimen III*, BdeF, Montevideo-Buenos Aires, 2020.

(7) GÓMEZ SANTOS, María, "Incidencia de la Inteligencia Artificial en la producción y detección de prácticas anticompetitivas en el mercado de seguros", donde explica que "...el uso de la Inteligencia Artificial comporta numerosas ventajas, pues supone dar un salto cuantitativo y cualitativo en la gestión y análisis de los riesgos...", agregando que la inteligencia artificial va a otorgar "...una precisión que podía incluso desvirtualizar la naturaleza del propio contrato de seguro en caso de que la certeza del futuro acaecimiento del siniestro llegue a ser casi inexistente...", publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 203.

(8) BIEMMI RAMOS, Stefano; "Aproximación jurídica al impacto del 'Big Data' en el seguro: manifestaciones de un cambio de paradigma", Cap. III "La valoración del riesgo mediante el uso de Big Data o Macrodatos", donde se afirma que "...si la gestión del riesgo alcanza cierto grado de predicción, reduciremos la aleatoriedad...", trabajo final en el Máster Universitario en Derecho Digital y la Inteligencia Artificial, Universidad de La Coruña, 12 de septiembre de 2022, p. 28.

(9) SOBRINO, Waldo; "Contratos, Consumidores y Seguros (la 'crisis' del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso)", Cap. 5 "Inteligencia Artificial y Neurociencias aplicadas a los Seguros", acápite 10) "Los diez [10] principales impactos de la Ley de Seguros por aplicación de las Neurociencias y la Inteligencia Artificial", apartado 10.1) Contratos de Seguros (art. 1º), Pto. 10.1.3) "Aleatoriedad y contrato de seguro", donde se sostiene que "...merced a los algoritmos inteligentes, se va a poder realizar una especie de 'predicción de siniestralidad', en virtud de los cual se va a perder en todo o en parte la característica de la aleatoriedad del seguro...", Ed. La Ley, mayo de 2024, p. 161.

(10) GUARDIOLA LOZANO, A. (director); "Manual de Introducción al Seguro", p. 141; Cap. V "Las Técnicas del Seguro", Apartado II "La Estadística y la matemática actuarial", Pto. 2 "La Ciencia Actuarial", publicado por la Fundación Mapfre de Seguros, Instituto de Ciencias del Seguro, Ed. Mapfre, Madrid, España, 1990.

(11) RICHARD, P. J.; "Teoría y Práctica de las operaciones de Seguros", traducción de la obra en francés del Profesor Virgilio Trabaço, Cap. Primero "De la aplicación del Cálculo de Probabilidades a la Teoría Matemática de los Seguros", Ed. Mundo Atlántico, Buenos



LA LEY A.I.
(Análisis Inteligente)
by TR + Microsoft Copilot

¿Cuáles son los 5 puntos principales de esta doctrina?

1. La IA permite conocer con gran certeza la probabilidad de ocurrencia de siniestros individualizados, reduciendo la aleatoriedad que caracteriza al seguro clásico.

2. Las aseguradoras están pasando de indemnizar daños a prevenir siniestros, lo que representa un avance económico y humano significativo.

3. Gracias al *big data* y otras tecnologías, las compañías poseen más información que los asegurados, modificando radicalmente la dinámica de la información en el seguro.

4. La contratación de seguros se acelera exponencialmente mediante el uso de IA y tecnologías que permiten calcular primas provisionales sin requerir información directa del asegurado.

5. La IA es fundamental para detectar fraudes mediante análisis de *big data* y verificación en tiempo real, contribuyendo a sancionar a los estafadores.

¿Dónde encontrar más información en línea sobre el tema?

[La IA en los seguros: Beneficios, retos y perspectivas | DataCamp](#)

Este artículo analiza cómo la IA está transformando el sector de los seguros, destacando las principales tecnologías detrás de esta revolución, casos de uso ilustrativos, así como posibles retos y consideraciones éticas. Es una lectura completa que brinda una visión amplia de las aplicaciones y beneficios de la IA en los seguros.

[La Inteligencia Artificial en la industria aseguradora: adaptarse o quedarse atrás | EY](#)

Este artículo de EY Argentina explora cómo la Inteligencia Artificial Generativa (IAG) y la Inteligencia Artificial Predictiva (IAP) están siendo utilizadas en el sector asegurador para predecir tendencias, demandas y optimizar las operaciones. También aborda la importancia de contar con datos confiables y cómo la IA puede mejorar la eficiencia operativa de las aseguradoras.

Rosario, Nº 35, año 2024, p. 132.

(17) BIETTO, Paula, "El Rol de la Inteligencia Artificial en las Compañías de Seguros: Desafíos y oportunidades", donde señala que: "Prevención del daño: El procesamiento de grandes volúmenes de datos en tiempo real, como los datos de los dispositivos IoT permite identificar factores de riesgo, alertando al asegurado para la prevención o disminución de la magnitud del daño. Sobre este Pto. resulta importante destacar que la aplicación de IA genera un nuevo rol de las aseguradoras más orientado a la prevención o mengua de la magnitud de los daños que generaría el siniestro", publicado en *Revista de Derecho de Seguros*, número 7, 2024, de fecha 19 de diciembre de 2024.

(18) GHERSI, Carlos, "Tratado de Derecho de Seguros", T. 1, "Contextualización y Principios", acápite .3) "Principios generales de la

que la mejor manera de reparar un daño es que *el daño no se produzca*, debiendo señalarse que ello se ve también reflejado en la actual filosofía del Código Civil y Comercial, a través del art. 1710 y concordantes (19).

Por ello, es muy probable que, en un futuro, las compañías de seguros pasen a hacer foco central en forma principal en la *prevención del siniestro*, de manera tal que la *indemnización del daño* solo sea la consecuencia de la falla de las medidas de prevención.

III.3. Información total

III.3.a. Otros de los cambios copernicanos de la aplicación de la inteligencia artificial a los seguros es el vinculado con la *información*, dado que en el siglo XXI las compañías de seguros no solo tienen casi toda la información, sino que —también— van a tener más información que el propio asegurado (20).

Ello es muy importante, ya que la *asimetría de la información* mostró una *parábola* (21), dado que, desde los orígenes del seguro, el asegurado tenía casi toda la información del riesgo y la compañía de seguros tenía que basarse en dichas declaraciones.

Así, surgen cuestiones del seguro relacionadas con la *reticencia*, la *agravación del riesgo*, la *denuncia del siniestro*, la *prorrata*, etc., donde el asegurado tenía que actuar con proactividad para brindar información a la compañía de seguros.

III.3.b. Pero, ya entrado el siglo XXI (y se va a ir profundizando cada vez más), como consecuencia del *big data* (22), los *algoritmos inteligentes*, los *wearables*, *internet of things* (23), etc., las propias compañías de seguros van a tener toda la información que necesitan para determinar la suscripción del riesgo.

III.3.c. Si bien esta *transparencia y conocimiento de la información* van a favorecer en forma lícita a las compañías de seguros, desde nuestra perspectiva legal también van a implicar una gran ventaja para los asegurados (24).

Ello es así, dado que, como vamos a desarrollar más adelante, el art. 15, segundo párrafo, de la Ley de Seguros (25), va a resultar una especie de *Ave Fénix* en favor de los asegurados, ya que la genial norma pergeñada por el maestro Isaac Halperín se va a convertir en el epicentro de todo el derecho de seguros.

En efecto, el art. 15 determina que toda denuncia, declaración o información que el asegurado tenga que hacer a la compañía de seguros, pero que este no realiza, la normativa igualmente lo considera cumplido si la compañía de seguros tenía conocimiento de dichos hechos, documentos o circunstancias (26).

Así, entonces, como estudiaremos posteriormente, las compañías de seguros tienen acceso y conocimiento a todos dichos hechos y circunstancias, ya que se encuentran en el *big data*; y a los cuales acceden a través de los *algoritmos inteligentes*, *data mining*, etc. (27).

Por ello, es que, desde la perspectiva legal, las aseguradoras están informadas de todas dichas cuestiones (aunque el asegurado no las hubiera transmitido), como consecuencia de la aplicación e interpretación funcional del art. 15 a la luz de la inteligencia artificial (28).

III.4. Rapidez de comercialización

III.4.a. Si bien en la sociedad de consumo actual la comercialización de bienes y servicios cada vez se va haciendo más rápida, en el ámbito de los seguros ello se potencia en forma sustancial, sirviendo como ejemplo la publicidad de una compañía de segu-

ros: “...podés contratar un seguro desde tu computadora o teléfono celular, solo con tres clics...”

O, como bien explica la profesora belga Caroline Van Schoubroeck “...*online insurance contracts*’ in the strict sense refers to ‘touch and go’ contracts... (contratos de seguro en línea en sentido estricto se refiere a contratos ‘toco y sigo’)” (29).

III.4.b. Así, merced a la inteligencia artificial, también se aceleran los tiempos de contratación de seguros, por ejemplo, en el caso de *seguros de vida*, donde a través del algoritmo inteligente denominado “Azul”, la compañía de seguros Zurich realiza un primer análisis de la persona, a través del estudio del iris del ojo, a través de la pantalla del teléfono celular o la computadora.

En efecto, como bien enseña la destacada profesora española María Luis Muñoz Paredes, “...mediante el solo escaneo de la cara del usuario, calcula la prima provisional de su seguro de vida...” (30) a través de la aplicación de distintos algoritmos inteligentes (31) donde se determina la edad del contratante, su masa corporal y si la persona es fumadora (32).

III.4.c. De esta forma se acelera en forma exponencial la rapidez de la contratación de los seguros, ya que hay ciertas informaciones que no se necesita siquiera solicitar al asegurado, dado que la compañía de seguros, por medio de algoritmos inteligentes, en nanosegundos, puede obtener gran cantidad de información.

III.5. Menos intermediación de los productores de seguros

III.5.a. En forma introductoria se debe resaltar que el hecho que un productor de seguros no participe en la contratación de los seguros no quita ni exime a la compañía de seguros a cumplir en forma eficiente, con la obligación de resultado del deber de

contratación de negocios de seguros”, subacápite .3.7) “El principio de Prevención”, Ed. Nova Tesis, Rosario, 2022, p. 89 y ss.

(19) ARAZI, Roland; “Aciertos y comentario crítico del Código Civil y Comercial”, Pto. .5), donde con relación a la *Función Preventiva* del art. 1710 enseña que es “...uno de los mayores logros de la reforma...”, publicado en LA LEY, 11/11/2015, p. 5.

(20) O’NEIL, Cathy, “Armas de Destrucción Matemática (cómo el Big Data aumenta la desigualdad y amenaza la Democracia)”, Cap. 9 “No hay zonas seguras. Contratar un Seguro”, donde explica que “...hoy en día, gracias a la evolución de la ciencia de datos y de los ordenadores conectados en red, el sector de los seguros se enfrenta a cambios fundamentales...”; agregando que “... Al disponer de cada vez más información —los datos de nuestro genoma, nuestros patrones de sueño, ejercicio y dieta y nuestra pericia al volante— las aseguradoras calcularán cada vez mejor el riesgo que corre cada persona individual...”, Ed. Capitan Swing, Madrid, España, 2017, ps. 202 y ss.

(21) SOBRINO, Waldo, “Contratos, Consumidores y Seguros (la ‘crisis’ del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso)”, Cap. 8 “Deber de Información ‘Activo’ + Deber de Información ‘Pasivo’ de las Compañías de Seguros (según la Inteligencia Artificial y las Neurociencias)”, en especial, parágrafos .2) “La parábola de la asimetría de la información” (p. 343), publicado en Ed. La Ley, mayo de 2024.

(22) SOSA ESCUDERO, Walter, “Big Data (breve manual para conocer la ciencia de datos que ya invadió nuestras vidas)”, Cap. 1 “Perdidos en el océano de datos. Big Data, aprendizaje automático, ciencia de datos, estadística y otras yerbas”, Siglo Veintiuno Editores, Buenos Aires, 2019, sexta reimpresión, ps. 42 y ss.

(23) SOBRINO, Waldo; “Contratos, Neurociencias e Inteligencia Artificial”, Cap. VIII “Inteligencia Artificial y Derecho”, acápite X “Internet of Things”, Ed. La Ley, Buenos Aires, abril de 2020, p. 258 y ss.

(24) SOBRINO, Waldo, “Seguros e Inteligencia Artificial: ventajas legales para los asegurados en el siglo XXI (*Big Data* = Hechos públicos y notorios)”, publicado en LA LEY, de fecha 23 de abril de 2025.

(25) SOBRINO Waldo, “Ley de Seguros Comentada”, Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 1, *Tercera Parte: Ley de Seguros Comentada*, art. 15, La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada, ps. 507 a 518.

(26) SOBRINO, Waldo, “Contratos, Consumidores y Seguros (la ‘crisis’ del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso)”, Cap. 5 “Inteligencia Artificial y Neurociencias aplicadas a los Seguros”, acápite 10.5) “Toma de conocimiento de la Compañía de Seguros de denuncia e informaciones (art. 15)”, Ed. La Ley, mayo de 2024, p. 189 y ss.

(27) GIRGADO PERANDONES, Pablo, “El Reglamento de Inteligencia Artificial y su repercusión en la actividad aseguradora”, donde enseña que “...la digitalización también afecta a la protección de los consumidores...”, agregando que “...al respecto es conocido que las entidades aseguradoras se han ‘convertido’ en uno de ellos principales ‘consumidores’ de Big Data, proporcionándoles el acceso a una cantidad ingente de información —se habla de un ‘incremento exponencial’— relativa a sus clientes...”, publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 12.

(28) SOBRINO, Waldo, “Deber de Información + Deber de Asesoramiento + Deber de Advertencia: el ‘Ave Fénix’ en favor de los Con-

sumidores (y la aplicación de la ‘Teoría del fruto del Árbol envenenado)’”, ponencia en el “XVIII Congreso Nacional e Internacional de Derecho de Seguros”, celebrado en la Ciudad de Paraná (Entre Ríos), los días 11, 12 y 13 de mayo de 2022.

(29) VAN SCHOUBROECK, Caroline, “Online Insurance Contracts and the applicable law”, Cap. II “Online Insurance Contract and Online Distribution”, donde señala “...*online insurance contracts*’ in the strict sense refers to ‘touch and go’ contracts...” (contratos de seguro en línea en sentido estricto se refiere a contratos ‘toco y sigo’), publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 32.

(30) MUÑOZ PAREDES, María Luisa, “Big data y contrato de seguro: los datos generados por los asegurados y su utilización por los aseguradores”, cap. II “Penetración del ‘Big Data’ en el seguro. Manifestaciones de su uso”, en Huerigo Lora, Alejandro, (dir.), *La regulación de los algoritmos*, Aranzadi, Navarra, 2020, p. 131.

(31) Ver: “Expansión: Economía digital”, de fecha 19 de marzo de 2019, “Azul, el asistente virtual para contratar seguros de vida”, donde un funcionario de Zurich explica que “Somos la única aseguradora que actualmente ofrece un asistente virtual para la contratación de seguros de vida. Hemos conseguido huir de los tradicionales formularios que piden muchísimos datos y son muy intrusivos para ofrecer una herramienta completamente virtual y con la última tecnología. Otros emplean *chatbots* u otras herramientas, pero Azul consigue interactuar con el cliente y aprender de él, por lo que irá mejorando y ampliando sus funciones con el tiempo”, afirma Stefano de Liguoro, director de Digital de Zurich.

(32) <https://www.youtube.com/watch?v=4clxoZ7ILWY>.

información (art. 1100 Cód. Civ. y Com.) + deber de asesoramiento (art. 10 de la ley 22.400) + deber de advertencia (art. 1710 Cód. Civ. y Com.) (33) (34).

Así, debemos señalar que existe una situación perjudicial para los asegurados, que es la denominada *contratación directa* del asegurado frente a la propia compañía de seguros o de los agentes instituidos, donde el cumplimiento de las obligaciones antes expuestas (información + asesoramiento + advertencia), del art. 11 de la Ley de Seguros y concordantes (35), casi nunca se cumplen (36) (37).

III.5.b. Y todo ello se encuentra sustancialmente agravado en forma exponencial con el advenimiento de la inteligencia artificial, por la utilización de los consumidores de seguros de las distintas aplicaciones para la contratación de los seguros, sin la intermediación de los productores de seguros (38).

Así, atento a que las compañías de seguros ya se están desarrollando *chatbots* o *robo advisors* o *botinsurance* (39), es que se debe ser muy estricto en el análisis del *real y efectivo asesoramiento* a los asegurados (40), dado que el hecho de que se trate de herramientas modernas (o de *moda* —según advertía Miguel de Unamuno—) (41) no significa que sean eficientes para los consumidores

De esta forma se acelera la contratación de los seguros, utilizando diversos medios de inteligencia artificial, pero, al no participar los productores de seguros, el asegurado se puede encontrar todavía en una situación peor de *desinformación*, dado que lo que en forma principal le interesa a la compañía de seguros es la contratación rápida (y, en lo posible a través de las redes y sin intermediarios) (42).

(33) SOBRINO Waldo, "Ley de Seguros Comentada", Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 1, Tercera Parte: "Ley de Seguros Comentada", Art. 11, Acápites V "Deber de Información", La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada, ps. 410 y ss.

(34) IRIGOYEN TESTA, Matías; "Derecho del Consumidor: aportes de la economía y las ciencias del comportamiento", Cap. IV "El Deber de Información", donde explica que es "...la solución jurídica estrella..." para "...mitigar los efectos adversos de la información asimétrica...", publicado en LA LEY del 31 de julio de 2023, p. 4.

(35) SOBRINO, Waldo; "Contratos, Consumidores y Seguros (la 'crisis' del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso)", Cap. 5 "Inteligencia Artificial y Neurociencias aplicadas a los Seguros", acápite 10.3 "Deber de Información (art. 11, Ley de Seguros)", Ed. La Ley, mayo de 2024, ps. 176.

(36) SOBRINO Waldo, "Ley de Seguros Comentada", Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 2, Tercera Parte: "Ley de Seguros Comentada", art. 54, "Agente Instituidor", Ed. La Ley - Thomson Reuters, Segunda Edición Ampliada y Actualizada, Buenos Aires, junio de 2023, ps. 343 y ss.

(37) STIGLITZ, Rubén, "El deber general de información contractual"; publicado en: RCCyC, 2016 (diciembre), 16/12/2016, 3; TR LA LEY AR/DOC/3810/2016.

(38) ARIZA VESGA, Rafael Alberto; "Nuevas perspectivas del uso de la tecnología en el ámbito del contrato de seguro", Cap. .3) "La dinámica del contrato de seguro ante las tecnologías: principales retos y efectos, acápite .3.2)". "En la suscripción y comercialización del seguro", donde se explica que "...la participación activa del intermediario tradicional de seguros (corredor, agencia o agente de seguros) perderá fuerza..."; publicado en la *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, julio-diciembre de 2022, vol. 31, p. 27.

(39) RAVELO GUILLÉN, Fernando, "Chatbots y Roboadvisors: herramientas para una nueva era en el asesoramiento y la atención al

III.6. Deber de información activo eficiente

III.6.a. Sin temor a equivocarnos, podemos resaltar que hace varios siglos que las compañías de seguros no cumplen de manera adecuada y eficiente con el deber de información a que les obliga la normativa vigente (art. 42 de la CN; art. 1100 del Cód. Civ. y Com.; art. 4º de la Ley de Defensa del Consumidor; art. 11 de la Ley de Seguros, etc.).

La impertinente e insustancial defensa de las compañías de seguros es que toda la información se encontraría en el texto de las pólizas de seguros y que dichos documentos son el mejor y único instrumento que tienen para cumplir con el deber de información.

III.6.b. Más allá de que no compartimos lo alegado por las compañías de seguros (remitiéndonos *brevitatis causae* a lo que desarrollaremos más adelante), en la actualidad, la inteligencia artificial y las modernas tecnologías brindan herramientas maravillosas para que cumplan con la obligación legal de informar.

En efecto, las compañías de seguros pueden informar a través de *videos*, *links*, *páginas web interactivas*; *códigos QR*; *legal design*, *aplicaciones tecnológicas*, *chatbots*; etc., de forma que en el siglo XXI existen innumerables formas de informar de manera eficiente, para cumplir con la obligación de resultado (43) (44).

Como consecuencia de todo ello, estando la inteligencia artificial al alcance de todas las compañías de seguros para cumplir con el deber de información, si no utilizan dichas herramientas tec-

cliente en el mercado asegurador", publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 157.

(40) PILOÑETA ALONSO, Luis Manuel, "Seguro & Robo-Advisor. Asesoramiento robótico en el mercado asegurador", publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 133.

(41) UNAMUNO, Miguel; "Soliloquios y Conversaciones", donde señala que "...moderno viene de moda y tu debes huir de las modas...", Ed. Espasa Calpe, Buenos Aires, 1944, segunda edición, p. 41.

(42) Van SCHOU BROECK, Caroline; "Online Insurance Contracts and the applicable law", publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 32.

(43) SOBRINO Waldo, "Ley de Seguros Comentada", Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 1, Tercera Parte: "Ley de Seguros Comentada", art. 11, Acápites XIII "Obligación de Resultado" del Deber de Información, Ed. La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada, p. 444.

(44) HAGAN, Margaret, "Legal Design as a Thing: a theory of change and a set to craft a human-centered Legal System", publicado en *Issues*, Massachusetts Institute of Technology, 2020, vol. 36, num. 3, summer 2020.

(45) SOBRINO, Waldo, "Deber de información en seguros: sanciones por su incumplimiento", Cap. X "Sanciones por incumplimiento", publicado en el Suplemento "55 años de la Ley de Seguros", LA LEY, del 6 de septiembre de 2022, p. 5.

(46) SOBRINO Waldo, "Ley de Seguros Comentada", Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 1, Tercera Parte: "Ley de Seguros Comentada", art. 11, Acápites XV "Sanciones para el incumplimiento del deber de información", La Ley - Thomson Reu-

nológicas, estarán actuando con *dolo*, dado que su conducta tendría una *manifiesta indiferencia por los intereses de los asegurados* (art. 1724 Cód. Civ. y Com.) (45) (46).

III.7. Liquidación de siniestros

III.7.a. Con la utilización de las modernas tecnologías, resulta harto evidente que la *liquidación de los siniestros* por parte de las compañías de seguros y los liquidadores de siniestros va a tener una rapidez espectacular (47).

Ello es así, dado que la celeridad de los tiempos se va a producir en varias cuestiones, como con el envío de las fotos de los bienes siniestrados, las facturas de los pagos realizados por el asegurado, los presupuestos de las cosas que tuvieron siniestros, etc., donde la remisión de dichos documentos a través de *WhatsApp* o correos electrónicos van a lograr una mayor rapidez (48).

Asimismo todos los presupuestos y cotizaciones van a resultar chequeados en forma inmediata a través de algoritmos inteligentes y diversas tecnologías, de manera tal que la resolución de la estimación de los montos indemnizatorios de un siniestro se puede lograr en forma mucho más abreviada (49) (50).

También con la utilización de drones, los liquidadores de siniestros van a poder inspeccionar los lugares donde se produjeron los siniestros, que en muchos casos son de difícil acceso y van a poder realizar videos de distintas cuestiones que le brindan información rápida y eficaz para la tramitación de los siniestros (51).

ters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada, ps. 448 y ss.

(47) O'NEIL, Cathy, "Armas de Destrucción Matemática (cómo el Big Data aumenta la desigualdad y amenaza la Democracia)", Cap. 9 "No hay zonas seguras. Contratar un Seguro", Ed. Capitán Swing, Madrid, España, 2017, ps. 199.

(48) ARIZA VESGA, Rafael Alberto, "Nuevas perspectivas del uso de la tecnología en el ámbito del contrato de seguro", Cap. .3) "La dinámica del contrato de seguro ante las tecnologías: principales retos y efectos", acápite 3.3 "En la fase de reclamación y pago de la prestación a cargo del asegurador", publicado en la *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, julio-diciembre de 2022, vol. 31, p. 31.

(49) BIETTO, Paula, "El Rol de la Inteligencia Artificial en las Compañías de Seguros: Desafíos y oportunidades", donde señala que: "Gestión de Reclamos: Los algoritmos de reconocimiento de imágenes y procesamiento de datos, permiten analizar fotos o videos para evaluar los daños y procesar los reclamos de forma más ágil y precisa", publicado en *Revista de Derecho de Seguros*, diciembre 2024, de fecha 19 de diciembre de 2024, número 7.

(50) BENAVIDES GALVIZ, Lisset Angélica, "Aplicación de Inteligencia Artificial en la contratación y ejecución de contrato de seguro para la configuración de 'retención' a partir de las exigencias de buena fe exenta de culpa de las aseguradoras", donde explica que "...aseguradoras como MAPFRE, han considerado la posibilidad de adelantar los procesos de toma de decisiones a partir de Inteligencia Artificial y mediante la consulta de información desde base de datos...para el análisis de reclamaciones ...", p. 7, publicado en <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/8882d084-2f73-4d4e-a1f8-c71fdef3e79c>.

(51) GILINSKY, Marshall - MARLOW, Madison, "Protecting policyholders as Artificial Intelligence is developed for Insurance Claims Handling: ensuring 'Decency and Humanity' in the digital age", donde expresan que "...technology rules the day. And it is being adopted across the insurance industry. Functions such as risk assessment,

III.7.b. Debemos recordar que en los últimos años han surgido varias empresas de seguros, cuya base fundamental es la inteligencia artificial, no solo para la estimación del riesgo, el *perfilamiento* del asegurado, el cálculo de la prima, etc., sino también para la *liquidación de los siniestros* (52).

Y, todo ello es publicitado en forma expresa en el *marketing* de las modernas compañías de seguros, como por ejemplo *Lemonade*, que resalta que por medio de algoritmos inteligentes paga los siniestros en pocos segundos...

III.8. Detección de fraudes

III.8.a. Una de las principales ventajas de la utilización de la inteligencia artificial para las compañías de seguros es la detección de los *fraudes* que delincuentes pueden llegar a realizar mediante estafas a las aseguradoras (53).

Al respecto debe señalarse, como muy bien lo destacaba el profundo doctrinario rosarino Juan Ignacio Di Vanni (54), que los *fraudes* pueden ser: (i) *externos*, cuando lo realiza un asegurado o un tercero ajeno); (ii) *internos*, cuando se genera dentro de la misma compañía de seguros o productores de seguros; o (iii) *mixtos*, cuando existe connivencia de un asegurado o un tercero, con algún funcionario de la aseguradora

En forma preliminar debemos resaltar nuestro pensamiento en el sentido de que, cuando existe *fraude en el seguro*, las personas deben ser condenadas penalmente, ya sea que se trate de estafadores (disfrazados de *asegurados*), como así también de *compañías de seguros* y sus *funcionarios o directores*.

III.8.b. Entre tantas maniobras delictivas utilizadas para defraudar a las compañías de seguros se puede mencionar las fotografías falsificadas, los siniestros viales inexistentes, o el reclamo de un mismo daño a distintas aseguradoras; asimismo fraguando historias clínicas o presentando testigos que participaron en innumerables accidentes de tránsito, etc. (55).

claims processing and customer services are increasingly powered by artificial intelligence... (la tecnología gobierna hoy en día. Y se está adoptando en toda la industria de seguros. Funciones como la evaluación de riesgos, el *procesamiento de reclamaciones* y los servicios al cliente están cada vez más impulsados por inteligencia artificial), publicado en *Journal of emerging issues in litigation*, Spring 2024, vol. 4, N° 2, ps. 11 a 118,

(52) GIRGADO PERANDONES, Pablo, "El Reglamento de Inteligencia Artificial y su repercusión en la actividad aseguradora", donde explica que "...un ejemplo de la aplicación de la Inteligencia Artificial en el ámbito de la liquidación de la indemnización en accidentes de tránsito nos lo ofrece una compañía china, *Ping An*. Con la finalidad de obtener una indemnización rápida, el asegurado acepta enviar las fotos del daño sufrido en el vehículo a la compañía que los procesa a través de un sistema específico de Inteligencia Artificial que lo calcula a partir de una ingente información que tiene sobre daños similares y, así, determina si hay derecho a la indemnización y la cuantía...", publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 5, nota n° 15.

(53) BIETTO, Paula; "El Rol de la Inteligencia Artificial en las Compañías de Seguros: Desafíos y oportunidades", donde señala que: "el fraude es un desafío constante para las aseguradoras, y la IA juega un papel fundamental en su detección. A través de modelos de machine learning es posible identificar potenciales fraudes según patrones de comportamiento", publicado en *Revista de*

Todo ello ahora es mucho más fácil de detectar a través de *big data* (56) o de diversas aplicaciones donde se puede saber en tiempo real si la documentación presentada para fundamentar el reclamo del siniestro es falsa o adulterada.

Como consecuencia de todo lo expuesto, la inteligencia artificial es una herramienta fundamental para descubrir y sancionar a los delincuentes que pretenden cobrar siniestros apócrifos a las aseguradoras.

Al respecto explica la *Asociación Argentina de Compañías de Seguros*, en su publicación *Novedades*, que, según informes del *Servicio de Estadísticas y Estudios del sector Seguros* de España, un 86 % de las compañías de seguros utiliza inteligencia artificial y *machine learning* para la detección de *fraude* (57).

Finalmente, reiteramos, que, como jamás se puede tolerar ninguna clase de fraude, también las modernas tecnologías se deben utilizar para sancionar el *fraude* de las compañías de seguros y sus funcionarios, debiendo condenárselos, incluso con la aplicación de *daños punitivos* (58).

III.9. Conocimiento previo de los resultados de los reclamos

III.9.a. Los abogados que llevamos varios años del ejercicio de la profesión tenemos muy claro que, más allá de los fundamentos legales que pueda tener nuestro cliente o los argumentos jurídicos de la contraparte, el resultado del pleito siempre tiene un margen de incerteza, dado que la sentencia puede dictarse en forma muy diferente a nuestras expectativas y razonamientos.

Pero, en la actualidad, como consecuencia de la inteligencia artificial y diversas aplicaciones especialmente desarrolladas para el ámbito legal, las empresas en general y las compañías de seguros, en particular, pueden llegar a conocer (y, cada vez, con más precisión) el eventual resultado del pleito judicial.

Derecho de Seguros, diciembre 2024, de fecha 19 de diciembre de 2024, número 7.

(54) DI VANNI, Juan Ignacio, "Nuevas Tecnologías y Seguros: Inteligencia Artificial y nuevos desafíos para la industria del seguro", publicado por el Instituto de Derecho del Seguro del Colegio de Abogados de Rosario, año 2024, N° 35, p. 125,

(55) MUÑOZ PAREDES, María Luisa, "Situación actual de la digitalización y el uso de la Inteligencia Artificial en el Seguro", donde explica que "...en el plano de gestión de siniestros, la Inteligencia Artificial sirve para (i) mejorar el análisis de fraude (puntuación de siniestros, detección de anomalías, análisis de redes sociales y modelización de comportamiento) ...", publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. XIX.

(56) VEIGA COPO, Abel; "Seguro y Tecnología. El impacto de la digitalización en el contrato de seguro", Cap. VIII "La función del seguro en la era digital y del Big Data", Thomson Reuters, España, 2020, ps. 130 a 149.

(57) Ver: *Novedades* publicada por la "Asociación Argentina de Compañías de Seguros", de fecha 15 de enero de 2025.

(58) SOBRINO, Waldo; "Seguros y el Código Civil y Comercial", Cap. XXIII "Daños Punitivos en el Código Civil y Comercial y en los Seguros", acápite .10) "Algunas aplicaciones de los Daños Punitivos a las Compañías de Seguros", subacápite.10.1) "Mora en el pago del siniestro a consumidores de seguros (asegurados o víctimas)", Ed. La Ley, abril de 2018, segunda edición actualizada y ampliada, T. II, ps. 1919 y ss.

Prueba sencilla de ello es que en los países desarrollados (y de a poco va sucediendo en estas tierras) suelen existir personas o empresas que quieren comprar a la parte actora los derechos del juicio en trámite.

Si bien todavía nos causa sorpresa, la realidad técnica es mucho más sencilla, dado que, a través de algoritmos inteligentes, estas personas que quieren comprar los derechos del pleito analizan en segundos las probabilidades técnicas del triunfo de la demanda, de manera tal que conocen con bastante certeza el resultado del juicio.

III.9.b. Obvio es señalar que entre las principales empresas que tienen este tipo de algoritmos inteligentes se encuentran las compañías de seguros, que *ab initio* van a tener un conocimiento acabado y bastante aproximado de la manera en que puede terminar el juicio pertinente.

Esto les va a permitir determinar el *riesgo judicial* con mucha mayor certeza, no solo para tener calculadas las *reservas* con gran precisión, sino también para tomar la decisión de llegar a una transacción en el pleito o continuar el juicio hasta las instancias finales.

III.10. Neuromarketing (Neurociencias + Inteligencia Artificial)

III.10.a. Otro de los beneficios sustanciales para las empresas frente a los consumidores y las compañías de seguros con los asegurados es la aplicación concreta y específica de las *neurociencias* y la *inteligencia artificial* en el *neuromarketing* (59) (60), es decir, en la venta de los bienes y servicios (61).

Como cuestión preliminar queremos resaltar que no estamos hablando de *ciencia ficción*, sino que las grandes empresas (y cada vez con mayor profundidad) están utilizando las pautas de las *neurociencias* para conocer al *futuro cliente* (*asegurado*), para *venderle* teniendo en cuenta su *psique* (62), de acuerdo con sus características, sus preferencias y sus *debilidades*...

(59) SOBRINO, Waldo; "Contratos, Neurociencias e Inteligencia Artificial", Cap. VII "Neurociencias y Derecho", acápite.13.5) "Neuromarketing y Consumidores", Ed. La Ley, Buenos Aires, abril de 2020, ps. 202 y ss.

(60) LOEWENSTEIN, George - RICK, Scott - COHEN, Jonathan; "Neuroeconomics", en *Annual Review of Psychology*, donde se explica que se explica que el *neuromarketing* o *neuroeconomía* combina *métodos de investigación de las neurociencias, economía conductual, psicología cognitiva y psicología social*, agregándose que *la neuroeconomía ha incorporado nuevos desarrollos provenientes de la biología teórica, inteligencia artificial y el modelamiento matemático*, febrero de 2008.

(61) EQUIVEQUI, Gonzalo - PALACIOS, Claudia - SAITO, Javier Mitsushiro, "Neuroeconomía aplicada al consumidor online en Argentina", Pto. 6.2.1 donde se explica que "...a través del procesamiento de información como es el Big Data y la Inteligencia Artificial, lleva a facilitar a las empresas a crear perfiles de distintos consumidores para conformar campañas publicitarias adaptadas a cada segmento, que les permita anticiparse y mostrar productos a través de distintos canales en función a las necesidades y deseos...", Fundación Universidad Argentina de la Empresa, Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires, 2019, p. 65.

(62) HAN, Byung-Chul; "La desaparición de los rituales", Cap. *Del Mito al Dataísmo*, donde explica que "...el Big Data genera un saber dominador que hace posible intervenir en la psique humana y manejarla...", Herder Ed., Buenos Aires, 2020, p. 106.

Y todo ello va a estar sustancialmente potenciado por medio de la *inteligencia artificial*, ya que a través del *big data* y los *algoritmos inteligentes* (63) se realiza un *perfilamiento* (64) de todos y cada uno de nosotros, para conocer en forma concreta la mejor manera de convencernos *que necesitamos y queremos comprar el producto y servicios que nos quieren vender...*

III.10.b. Por un lado, señalamos que la utilización del *neuromarketing* no es solo de uso exclusivo de las compañías de seguros, sino de todas las grandes empresas en general; y —por otro lado— que no nos encontramos frente a un tema menor, sino que tiene una trascendencia fundamental, dado que se encuentra en juego la (poca) *libertad* que todavía les queda a los consumidores (65) (66), generándose lo que algunos estudiosos denominan *publicidad depredadora* (67).

Desde ya dejamos planteado que todas estas cuestiones deben ser analizadas, entre otros, a la luz del art. 1101 del Cód. Civ. y Com. (como muy bien explica el profesor Federico Álvarez Larrondo) (68) y la temática de la *publicidad subliminal* (69) (70).

Y, también se debe tener muy presente el art. 1097 del Cód. Civ. y Com., que, como bien insiste y persiste el joven destacado profesor José Sahián, se trata de una de las anclas legales básicas para la

protección de la *dignidad* de los consumidores a través de la aplicación de los “*tratados de derechos humanos*” (71).

Por todo ello es que el *neuromarketing*, utilizando las *neurociencias* y la *inteligencia artificial*, va a resultar un instrumento fundamental para las compañías de seguros para incentivar y promover la venta de sus bienes y servicios a los asegurados (72).

Al respecto deviene pertinente recordar a Ricardo Lorenzetti (73), cuando explica que la *inteligencia artificial*, es capaz de “...convencernos de qué consumir y a quién comprar...”, agregando que ello ya está ocurriendo, porque la *inteligencia artificial* “...identifica con precisión nuestras debilidades, prejuicios y tendencias.

Como consecuencia de ello, los jueces y el Estado deben ser muy estrictos en el análisis de que dichas maniobras de venta, para que siempre se encuentren dentro de la legalidad y la protección de la dignidad y libertad de los consumidores, en los términos del art. 42 de la CN y las pautas del Cód. Civ. y Com. y la Ley de Defensa del Consumidor) (74).

III.11. Análisis de riesgos

III.11.a. Uno de los pilares fundamentales de la correcta tarificación de los riesgos a cubrir y las primas a

cobrar a los asegurados es que las compañías de seguros puedan realizar un *análisis de riesgos* eficiente y completo (75) y la pertinente *gestión de riesgos* (76).

III.11.b. Con las modernas tecnologías y la *inteligencia artificial* los *análisis de riesgos* mejoran en forma sustancial y absoluta, dado que las compañías de seguros, por ejemplo, a través de drones pueden ver y analizar en tiempo real lugares remotos y de difícil acceso, algo que antes resultaba mucho más complicado (77).

Y, además, complementado todo ello con la *inteligencia artificial*, toda la información recabada tanto del sitio real como del *big data* puede ser analizada en forma exhaustiva, con enfoques técnicos de última generación, a través de algoritmos inteligentes (78).

En efecto, se debe resaltar el cambio sustancial que se produjo en el mercado de seguros, dado que, para el *análisis de riesgos*, ya no resulta indispensable apoyarse únicamente en la información que brinde el asegurado a las compañías de seguros (79).

Por el contrario, hoy las aseguradoras pueden realizar todos sus análisis a través de la información que colectan, en forma directa, que no solo les brinda detalles fácticos del riesgo, sino que —además— todo ello es técnicamente estudiado a través de algoritmos inteligentes (80).

(63) KLARIC, Jurgen; “Véndele a la Mente, no a la gente”, donde explica que “...nadie tiene ni la menor idea de por qué compra algo...”, Ed. Paidós, Buenos Aires, mayo de 2022, p. 18.

(64) SOBRINO, Waldo; “Contratos, Neurociencias e Inteligencia Artificial”, Cap. VIII “Inteligencia Artificial y Derecho”, acápite XVII “Consumidores e Inteligencia Artificial”, Pto. 17.2) “Perfilamiento de los Consumidores: consecuencias”, Ed. La Ley, Buenos Aires, abril de 2020, ps. 280 y ss.

(65) GÓMEZ, Alexia de la Morena; “Neuromarketing y nuevas estrategias de mercadotecnia: análisis de la eficiencia publicitaria en la diferenciación de género y la influencia del *marketing* sensorial y experiencial en la decisión de compra”, donde cita a Antonio Damasio cuando enseñaba que “...el 95 % de las decisiones de compra son inconscientes, siendo procesadas estas decisiones en el subconsciente...”, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 2016, ps. 239 y 240.

(66) HAN, Byung-Chul, “Psicopolítica (Neoliberalismo y nuevas técnicas de poder)”, Cap. *Big Data*, donde hace un análisis de la influencia determinante del *Big Data* y los *Algoritmos Inteligentes*, a través de la “*Psicopolítica*” en la resolución de las elecciones políticas de los países; agregando que “...cada vez se asemejan más votar y comprar, el Estado y el mercado, el ciudadano y el consumidor...”. Como consecuencia de ello, es que nosotros hacemos directa analogía entre la *Psicopolítica* y el *Neuromarketing*, Herder Ed., Buenos Aires, 2019, p. 95.

(67) O’NEIL, Cathy, “Armas de Destrucción Matemática (cómo el Big Data aumenta la desigualdad y amenaza la Democracia)”, Cap. 4 “Máquina Propagandística: publicidad en línea”, donde con relación a la “*Publicidad Depredadora*” explica que “...la Publicidad Depredadora responde a la perfección a los Algoritmos de Destrucción Matemática (ADM)...”, Ed. Capitán Swing, Madrid, España, 2017, ps. 90 y ss.

(68) ÁLVAREZ LARRONDO, Federico, “El Nuevo ‘Derecho Artificial’. Desafíos para el Derecho en general”, en *Inteligencia Artificial y Derecho*, Cap. I, acápite 5 “Publicidad en línea”, donde con toda profundidad explica que a través de los algoritmos inteligentes (o “*Armas de Destrucción Matemática*”), se generan “...publicidades depredadoras que buscan explotar las debilidades...” del consumidor, agregando que “...constituyen un claro ejemplo de publicidad ilícita vedada por el Código Civil y Comercial de la Nación en su art. 1101, inc. c) al prohibir expresamente ‘toda publicidad que...c. sea abusi-

va, discriminatoria o induzca al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa...”, Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2020, p. 56.

(69) QUAGLIA, Marcelo, “Realidades de la industria 4.0: vulnerabilidad y publicidad”, Cap. III.3 “Neuromarketing: ¿la nueva publicidad subliminal?”, donde con toda profundidad se explica, por un lado, que el *Neuromarketing* puede llegar a considerarse que se encuentra dentro de la *publicidad subliminal* y, por otro lado, que la ley 26.522, en el art. 81, inciso c) prohíbe la *publicidad subliminal*, publicado en LA LEY del 22 de octubre de 2021, p. 3.

(70) European Parliament Research Service, “Metaverse: Opportunities, risks and policy implications” (Autores: Tambiama Madiaga; Polona Car, María Niestadt y Louise Van de Pol), “The issue of Direct Marketing”, donde alertan sobre los problemas que pueden tener los consumidores en el *metaverso*, como consecuencia de la utilización de la “*Publicidad Subliminal*”, junio de 2022, p. 5.

(71) SAHIÁN, José Humberto, “Dimensión Constitucional de la Tutela a los Consumidores”, Cap. Quinto “Los Derechos de los Consumidores en la Constitución Nacional”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2017.

(72) SOBRINO Waldo, “Ley de Seguros Comentada”, Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 1, Segunda Parte: “Inteligencia Artificial, Neurociencias y su aplicación a la Ley de Seguros”, Acápite V, “Neuromarketing y Consumidores”, en especial apartado .5.2) “Neurociencias y Neuromarketing”, p. 161 y ss. y apartado .5.3) “Inteligencia Artificial y Neuromarketing”, ps. 163 y ss., La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada.

(73) LORENZETTI, Ricardo Luis, “La modernización de la teoría de las obligaciones y contratos”, Cap. XIV “Contrato y la Inteligencia Artificial autogenerativa”, Diario La Ley del 1º de julio de 2024, p. 4.

(74) SOBRINO, Waldo, “Contratos, Neurociencias e Inteligencia Artificial”, Cap. VII “Neurociencias y Derecho”, acápite.13.5) “Neuromarketing y Consumidores”, Ed. La Ley, Buenos Aires, abril de 2020, ps. 202 y ss.

(75) GILINSKY, Marshall - MARLOW, Madison; “Protecting policyholders as Artificial Intelligence is developed for Insurance Claims Handling: ensuring ‘Decency and Humanity’ in the digital age”, donde expresan que “...technology rules the day. And it is being adopted across the insurance industry. Functions such as risk assessment, claims processing and customer services are increasingly powered by artificial intelligence...” (la tecnología gobierna hoy en día. Y se

está adoptando en toda la industria de seguros. Funciones como la *evaluación de riesgos*, el procesamiento de reclamaciones y los servicios al cliente están cada vez más impulsados por *inteligencia artificial*), publicado en *Journal of emerging issues in litigation*, Spring 2024, vol. 4, Nº 2, ps. 11 a 118.

(76) MAS BADIA, María Dolores, “El contrato de seguro y la protección de datos de carácter personal: análisis prospectivo ante la próxima aplicación del Reglamento (UE) 2016/679”, en Un Derecho del Seguro más social y transparente (directores Juan Bataller Grau y María Jesús Peñas Moyano), donde se explica que “...la gestión del riesgo, en particular, constituye el corazón del negocio de los seguros...”, Thomson Reuters, España, Navarra, 2017, p. 196.

(77) BLASCO MOLINA, Manuel, “La Inteligencia Artificial y su repercusión en el contrato de seguro”, acápite .3.1) “Los usos de la Inteligencia Artificial en el contrato de seguro”, apartado 2) “Análisis de Riesgos”, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche, Curso académico 2022/2023, p. 23.

(78) BIETTO, Paula, “El Rol de la Inteligencia Artificial en las Compañías de Seguros: Desafíos y oportunidades”, donde la destacada estudiosa de seguros explica que: “Suscripción y evaluación de riesgo: La IA permite automatizar y agilizar el proceso de suscripción mediante el análisis de grandes volúmenes de datos, incluyendo información no estructurada como el comportamiento en redes sociales, datos de dispositivos IoT (sensores de manejo de automóviles, de seguridad en hogares, etc.), lo cual permite identificar factores de riesgo, optimizar la precisión en las evaluaciones de riesgo”, publicado en *Revista de Derecho de Seguros*, diciembre 2024, de fecha 19 de diciembre de 2024, núm. 7.

(79) BREADING, Mark - BARNES-COOK, Meredith - TURNER, Heather, “The state of Artificial Intelligence in Property & Casualty Insurance”, donde explican que la *Inteligencia artificial* “puede mejorar el análisis de exposición y calificación de riesgos al analizar conjuntos de datos complejos, identificar patrones y predecir tendencias de riesgos futuras”, nov. de 2024.

(80) GÓMEZ SANTOS, María, “Incidencia de la Inteligencia Artificial en la producción y detección de prácticas anticompetitivas en el mercado de seguros”, donde explica que “...el uso de la *Inteligencia Artificial* comporta numerosas ventajas, pues supone dar un salto cuantitativo y cualitativo en la gestión y análisis de los riesgos...”, publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 203.

Nótese que las modernas tecnologías brindan ventajas técnicas de gran importancia a las compañías de seguros, ya que se van a poder realizar *análisis de riesgos* profundos, técnicos y exhaustivos que harán posible conocer en profundidad el riesgo que se les pretende trasladar.

III.12. Valuación de activos

III.12.a. El tema de la *valuación de activos* para determinar el *valor a riesgo* con la finalidad de establecer la correcta *suma asegurada* es una cuestión medular y fundamental en la contratación de los seguros, dado que un cálculo errado puede tener consecuencias muy negativas.

Ello es así, dado que, como veremos más adelante, si existe un mal cálculo de los montos a asegurar, se pueden generar consecuencias disvaliosas, en especial para los asegurados, por aplicación de *infraseguro* o *prorrata* (81), etc. (82).

III.12.b. Así, por medio de las modernas tecnologías, las compañías de seguros tienen el conocimiento específico y completo de todos los bienes que aseguran, de forma tal, que, en tiempo real, van a tener una *valuación de activos actual* (83) (84).

Todo ello va a tener una repercusión directa en las *sumas aseguradas*, dado que las compañías de seguros tienen la posibilidad técnica concreta de conocer los valores reales de los bienes que se aseguran.

Completando lo que venimos desarrollando, podemos señalar que, a grandes rasgos, las *sumas aseguradas* pueden ser determinadas: (i) por la propia compañía de seguros o (ii) por el asegurado.

III.12.c. El caso típico de la determinación de las *sumas aseguradas* por la *propia compañía de seguros* es el de los *seguros de automotores*, donde se establece —por ejemplo— el monto a indemnizar en caso de robo o incendio o destrucción total del vehículo (85).

(81) SOBRINO, Waldo, Ponencia “La Prorrata (o ‘la palabra mal-dita’) no se aplica a los Consumidores de seguros (por aplicación del Deber de Información y la Inteligencia Artificial)”, presentada en el “XVIII Congreso Nacional e Internacional de Derecho de Seguros”, celebrado en la Ciudad de Paraná (Entre Ríos), los días 11, 12 y 13 de mayo de 2022

(82) GHERSI, Carlos, “Tratado de Derecho de Seguros”, Ed. Nova Tesis, Rosario, 2022, T. 1, art. 65, “Sobresseguro. Infraseguro”, ps. 510 y ss.

(83) Ver: www.learisk.com/calculador, donde el reconocido estudio de Liquidadores de Siniestros Leza Escriña, establece en forma actualizada, permanente y gratuita, los valores del metro cuadrado de los bienes inmuebles.

(84) GAVA, Adriel, “Ley de Seguros Comentada”, Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 2, Tercera Parte: “Ley de Seguros Comentada”, art. 65, Acápites III “Inteligencia Artificial. Deber de Información y Prorrata”, Ed. La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada, ps. 572 y ss.

(85) SOBRINO, Waldo; “Seguro de Robo de Automotores (y la ‘desaparición del siniestro’ por arte de magia)”, publicado en el Diario La Ley del 28 de abril de 2011.

(86) SALFELLNER, Harald, “Franz Kafka y Praga”, donde se explica que empezó a trabajar en “Assicurazioni Generali” en el año 1907 (p. 60) y que “...en pocos años Kafka llegó a ser un gran experto en seguros...”, incluso “...tuvo que representar a la Aseguradora ante los Tribunales...” (p. 65). Ed. Vitalis, Praga, 2011.

Debemos señalar que nos encontramos frente a una de las situaciones más *kafkianas* del seguro mundial (86) en perjuicio de los asegurados, porque —aunque el amable lector no lo pueda creer— las compañías de seguros sostienen que cuando ellas mismas (v.gr. los *profesionales del seguro*) se equivocan al establecer la *suma asegurada* o no la actualizan, si al momento del siniestro la suma asegurada es insuficiente, sostienen que *se tiene que perjudicar al asegurado por el error de la propia compañía de seguros...*

Por ello es que muchas veces tengo la duda de si Kafka no era argentino...

Pero esa situación de absoluta inequidad entre el *profesional vs. consumidor*, que siempre fue absurda, con las modernas tecnologías, donde las compañías de seguros tienen la información actualizada las 24 horas del día, durante los 365 días del año, va a resultar todavía más ridículo que pretendan sostener que en caso de *infraseguro* se debe perjudicar al asegurado (87).

III.12.d. También existe otra alternativa que se utiliza en el mercado de seguros, donde se establece que es el asegurado el que tiene que determinar el monto de la suma asegurada que pretende amparar a través del seguro pertinente.

Ello puede suceder tanto en caso de asegurados que pretenden tener un seguro sobre su hogar (v.gr. seguro de combinado familiar), como también de las empresas que contratan —por ejemplo— un seguro de *todo riesgo operativo*, para cubrir edificios, maquinarias, etc.

Si bien la tradición es que el propio asegurado establezca la suma asegurada (con el riesgo de incurrir en *infraseguro*, *prorrata*, etc.), con las modernas tecnologías las propias compañías de seguros van a poder establecer dichas sumas aseguradas o —por lo menos— revisar técnicamente que sean correctas, cumpliendo profesionalmente con sus obligaciones

(87) GAVA, Adriel, “Ley de Seguros Comentada”, Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 2, Tercera Parte: “Ley de Seguros Comentada”, art. 65, Acápites 2.4 “Consecuencias de no cumplir con el Deber de Información (en el caso de la Prorrata)”, La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada, ps. 564 y ss.

(88) SOBRINO Waldo, “Ley de Seguros Comentada”, Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 1, Tercera Parte: “Ley de Seguros Comentada”, art. 11, Acápites VI “Deber de Asesoramiento”, ps. 413 y Acápites VII “Deber de Advertencia”, ps. 419, ss., La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada.

(89) Obvio es resaltar que, si la Compañía de Seguros le señala en forma fehaciente al asegurado que tiene que incrementar el monto de la suma asegurada, pero el asegurado no quiere hacerlo (por ejemplo, para no aumentar el costo de la prima), es que, en caso de siniestro, el asegurado no va a poder alegar un incumplimiento del deber de información y/o deber de asesoramiento y/o deber de advertencia, dado que el *profesional* le comunicó lo referente a las sumas aseguradas.

(90) VEIGA COPO, Abel; “Seguro y Tecnología”. *El impacto de la digitalización en el contrato de seguro*, donde explica con relación al asesoramiento al asegurado que en un futuro “...será el robo-advvisor el que decida, empleando algoritmos, qué producto, qué seguro, se adecuaba a su perfil...”, preguntándose el autor “... ¿y si el algoritmo se equivoca? ¿y si se produce un conflicto de intereses? ...”, Thomson Reu-

legales vinculadas con el deber de asesoramiento + deber de advertencia (88).

Nótese que en esta nueva etapa ganan ambas partes, dado que —por un lado— el asegurado va a tener una suma asegurada correcta (que va a lograr que cobre una indemnización adecuada en caso de siniestro) y —por otro lado— es posible que las compañías de seguros cobren más primas en los casos en que se deban incrementar las sumas aseguradas (89).

III.13. Atención al cliente

III.13.a. En forma introductoria debemos señalar que las empresas en general y las compañías de seguros y Bancos, en particular, brindan una atención al cliente, que en muchos casos es realmente deficiente.

En el siglo pasado era muy difícil poder comunicarse por teléfono con las empresas y en el siglo XXI, si bien la llamada es recibida, en gran parte de los casos nos topamos con una máquina que tiene algunas *opciones* (que en general, no son las que nosotros necesitamos...).

III.13.b. Pero con las modernas tecnologías se están desarrollando *chatbots* o *roboadvisors* (90) o *botinsurance* (91), que cada vez pueden ser más empáticos y brindar respuestas satisfactorias a los asegurados, dado que no solo van a tener algunas respuestas preprogramadas, sino que merced a la inteligencia artificial van a lograr resultados más eficientes (92).

De esta manera, es que las compañías de seguros y los productores de seguros, van a poder mejorar en forma sustancial la *atención al cliente*, aplicando las modernas tecnologías y algoritmos inteligentes (93), que, además de poder responder las consultas de los asegurados, van a *conocer la personalidad del cliente*, de forma tal que van a saber la forma en que el cliente se sienta más satisfecho (94).

ters, España, 2020, p. 36 y ss.

(91) RAVELO GUILLÉN, Fernando, “Chatbots y Roboadvisors: herramientas para una nueva era en el asesoramiento y la atención al cliente en el mercado asegurador”, publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 157.

(92) BIETTO, Paula; “El Rol de la Inteligencia Artificial en las Compañías de Seguros: Desafíos y oportunidades”, publicado en *Revista de Derecho de Seguros*, diciembre 2024, de 19 de diciembre de 2024, núm. 7.

(93) PILOÑETA ALONSO, Luis Manuel, “Seguro & Robo-Advisor. Asesoramiento robótico en el mercado asegurador”, publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 133.

(94) GILINSKY, Marshall - MARLOW, Madison, “Protecting policyholders as Artificial Intelligence is developed for Insurance Claims Handling: ensuring ‘Decency and Humanity’ in the digital age”, donde expresan que “...*technology rules the day. And it is being adopted across the insurance industry. Functions such as risk assessment, claims processing and customer services are increasingly powered by artificial intelligence...*” (la tecnología gobierna hoy en día. Y se está adoptando en toda la industria de seguros. Funciones como la evaluación de riesgos, el procesamiento de reclamaciones y los *servicios al cliente* están cada vez más impulsados por inteligencia artificial), publicado en *Journal of emerging issues in litigation*, Spring 2024, vol. 4, N° 2, ps. 11 a 118.

III.14. Inspecciones remotas

III.14.a. Cuando en la década del '50 del siglo pasado mi padre comenzó su actividad como productor de seguros en la compañía de seguros *La Continental*, era común que varias aseguradoras tuvieran un grupo de ingenieros que hacían *inspecciones previas de los riesgos* a los cuales se les iba a realizar un seguro.

Pero luego con el tiempo esa práctica fue disminuyendo, por cuestiones estrictamente económicas, de manera que dicha excelente actividad técnica fue quedando relegada, en evidente perjuicio directo para las compañías de seguros.

III.14.b. En cambio, en la actualidad, con la aplicación de las modernas tecnologías (como, por ejemplo, *Google Street View* con imágenes en 360 grados, *drones*, *big data*; etc.) (95), las compañías de seguros van a poder realizar *inspecciones técnicas* de riesgos, aunque se encuentren a miles de kilómetros.

Por ejemplo, la compañía de seguros *Zurich* tiene una aplicación desarrollada con algoritmos inteligentes, *drones*, *street view*, llamada *Sparta*, que puede realizar *inspecciones de riesgos* en cualquier parte del mundo, en forma virtual de manera remota (96).

Se trata de una ventaja técnica muy interesante para las compañías de seguros, dado que, sin necesidad de que muchos ingenieros tengan que estar viajando por distintos lugares, a través de algunos pocos profesionales ubicados en la propia aseguradora, se van a poder realizar las pertinentes *inspecciones de riesgos* (97).

Incluso ello también va a generar un beneficio para los asegurados que tienen riesgos con medidas eficientes de prevención (v.gr. mantenimiento, medidas de prevención, etc.), dado que en el mercado de seguros existe un principio (no escrito), que determina que: *la ignorancia del riesgo aumenta la prima* (98).

(95) ARIZA VESGA, Rafael Alberto; "Nuevas perspectivas del uso de la tecnología en el ámbito del contrato de seguro", Cap. V "Conclusiones", donde se expresa con referencia a *Big Data* o *Macrodatos* que es "...una fuente de carácter objetivo, que permite suplir las omisiones o defectos en la descripción del riesgo, intencionadas o por desconocimiento...", publicado en la *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, julio-diciembre de 2022, vol. 31, p. 53.

(96) Ver: <https://www.youtube.com/watch?v=tj9kuQ-mofE>.

(97) BREADING, Mark - BARNES-COOK, Meredith - TURNER, Heather; "The state of Artificial Intelligence in Property & Casualty Insurance", donde enseñan que "la Inteligencia Artificial admite herramientas de inspección remota, lo que proporciona información y puntos de datos adicionales a los suscriptores", agregando que "...estas soluciones pueden acelerar el proceso de suscripción" y resaltando que "la combinación de mayor precisión y velocidad puede permitir a los suscriptores generar cotizaciones más rápidamente...", nov. de 2024.

(98) GÓMEZ SANTOS, María, "Incidencia de la Inteligencia Artificial en la producción y detección de prácticas anticompetitivas en el mercado de seguros", donde explica que "...el uso de la Inteligencia Artificial comporta numerosas ventajas, pues supone dar un salto cuantitativo y cualitativo en la gestión y análisis de los riesgos...", publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 203.

(99) BIETTO, Paula, "El Rol de la Inteligencia Artificial en las Compañías de Seguros: Desafíos y oportunidades", publicado en *Revista*

De manera tal que las *inspecciones remotas de riesgos* van a beneficiar a todos los participantes del mercado de seguros, en especial a las compañías de seguros, dado que van a conocer en forma correcta y completa los riesgos a asegurar (99).

III.15. Suscripción rápida y eficiente

III.15.a. Una de las principales ventajas para las compañías de seguros, con la aplicación de las modernas tecnologías y la inteligencia artificial, es la *suscripción rápida y eficiente* de las nuevas pólizas de seguros y los riesgos a los que brinden cobertura (100) (101).

III.15.b. También se debe señalar que, a través de *big data*, las empresas en general y las compañías de seguros en particular realizan un *perfilamiento de las personas* (102), de manera tal que apenas el potencial asegurado se pone en contacto con la Aseguradora, en cuestión de nanosegundos ya se tiene un *panorama completo de todas las características del asegurado* (103).

Al respecto, señala la doctrina extranjera (por todos: Lisseth Angélica Benavides Galviz) (104) que, por medio de la inteligencia artificial, las compañías de seguros van a tener "...la posibilidad de acceder oportunamente a la información del consumidor —que reposa en Big Data, redes sociales o plataformas digitales— con el fin de verificar el estado real del riesgo que asume...".

Es importante resaltar que con este *perfilamiento* (105) no solo estamos haciendo referencia a los *asegurados* que ya tiene la compañía de seguros, sino también de personas que hasta el momento no habían tenido contacto con la aseguradora y que pueden ser futuros asegurados.

En efecto, además de los asegurados que la compañía de seguros ya conoce, porque son sus clientes, también tiene la misma información del *futuro asegurado*, ya que el *perfilamiento* de las personas se

de *Derecho de Seguros*, diciembre 2024, de fecha 19 de diciembre de 2024, núm. 7.

(100) Ver: "La Inteligencia Artificial y su aplicación en la suscripción del seguro Multirisgo de hogar", publicado por *Cuadernos de Dirección Aseguradora* N° 227, Allianz, Universitat Barcelona.

(101) ARIZA VESGA, Rafael Alberto, "Nuevas perspectivas del uso de la tecnología en el ámbito del contrato de seguro", Cap. .3) "La dinámica del contrato de seguro ante las tecnologías: principales retos y efectos", acápite .3.2) "En la suscripción y comercialización del seguro", publicado en la *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, julio-diciembre de 2022, vol. 31, p. 27.

(102) CORVALÁN, Juan G. - PAPINI, Carina, "Perfiles Digitales Humanos. Episodio recargado", en *Tratado de Inteligencia Artificial y Derecho*, bajo la Dirección de Juan G. Corvalán; La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, 2021, T. I, ps. 609 y ss.

(103) SOBRINO, Waldo; "Contratos, Neurociencias e Inteligencia Artificial", Cap. VIII "Inteligencia Artificial y Derecho", acápite XVII "Consumidores e Inteligencia Artificial", Pto. .17.2) "Perfilamiento de los Consumidores: consecuencias", donde se explica que el perfilamiento es otra manera más de profundizar la "...asimetría absoluta entre los consumidores y las empresas que utilizan inteligencia artificial...", dado que hay "...cuestiones de nuestros perfiles que pueden llegar a tener consecuencias que conculquen nuestro derecho a la dignidad, no solo violentando la privacidad e intimidad, sino —derechamente— realizando discriminaciones".

(104) BENAVIDES GALVIZ, Lisset Angélica, "Aplicación de In-

teligencia Artificial en la contratación y ejecución de contrato de seguro para la configuración de 'reticencia' a partir de las exigencias de buena fe exenta de culpa de las aseguradoras", publicado en <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/8882d084-2f73-4d4e-af18-c71fdef3e79c>, p. 34.

III.15.c. En sentido análogo también se puede realizar una *suscripción rápida y eficiente* (106) con relación a los bienes físicos que se pretendan asegurar, dado que, más allá del análisis puntual que se debe realizar, las características generales con las especificaciones técnicas del bien a asegurar son obtenidas por la compañía de seguros en pocos segundos.

Así, pues, desde las cosas más disímiles y variadas, como puede ser un automotor en particular, un reloj específico, una computadora concreta o una maquinaria determinada, etc., a través de las modernas tecnologías las compañías de seguros van a tener las pautas para una suscripción rápida y eficiente, casi sin necesidad de requerir información al asegurado.

Al respecto se debe resaltar que en España el 68 % de las compañías de seguros utilizan la inteligencia artificial para el *proceso de tarificación*, según señala el Servicio de Estadísticas y Estudios del sector de seguros, de acuerdo con la publicación de la *Asociación Argentina de Compañías de Seguros* (107).

III.15.d. Todo ello acelera los tiempos de contratación y aumenta la eficiencia del proceso, en favor de la compañía de seguros, dado que muchas de las cuestiones que con anterioridad se solían solicitar al asegurado es que en la actualidad va a resultar innecesario, pues la aseguradora va a tener acceso inmediato a dicha información por medio de la moderna tecnología.

III.16. Reducción de costos

III.16.a. A nivel global se destaca que la incorporación de las modernas tecnologías va a generar una *reducción de costos* de manera sustancial en todas las empresas, ya que en muchos casos varias tareas de las personas humanas van a ser reemplazadas por algoritmos inteligentes (108).

teligencia Artificial en la contratación y ejecución de contrato de seguro para la configuración de 'reticencia' a partir de las exigencias de buena fe exenta de culpa de las aseguradoras", publicado en <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/8882d084-2f73-4d4e-af18-c71fdef3e79c>, p. 34.

(105) FALIERO, Johanna Caterina, "Los desafíos jurídicos del Big Data. Tensiones de derechos entre la parametrización analítica, la forma automatizada de decisiones el *targetting* y el perfilamiento", publicado en el *Suplemento Especial Legal Tech*, TR LALEY AR/DOC/3577/2019, del mes de nov. de 2019.

(106) ELIZALDE, Martín Francisco, "Inteligencia Artificial: más ventas y menores costos. Pero con alguna precaución", donde se explican las grandes ventajas que tienen las Compañías de Seguros para la *suscripción de riesgos* como consecuencia de la utilización de la *Inteligencia Artificial*. Así, con relación a la "Suscripción de Riesgos" explica que con "...el aprendizaje automático, específicamente la comprensión del lenguaje natural (NLU) que realiza la Inteligencia Artificial, permite a las Aseguradoras analizar fuentes de información más abstractas, como publicaciones en redes sociales, reuniendo mejor información para medir el riesgo potencial de la aseguradora y diseñar un producto más personal...", publicado en *"El Seguro en Acción"*, de fecha 30 de noviembre de 2022.

(107) Ver: *Novedades* publicada por la "Asociación Argentina de Compañías de Seguros", del 15 de enero de 2025.

(108) Ver: "Con Inteligencia Artificial la Industria Aseguradora reduciría gastos hasta un 18 % para 2030", publicado en *Tiempo de Seguros*, de 18 de diciembre de 2024.

Y, obviamente, el mercado de seguros no es la excepción, ya que muchas de las actividades rutinarias y también varias de las cuestiones técnicas que atávicamente realizaban las personas van a ser reemplazadas por la tecnología a través de una *automatización de procesos* (109).

III.16.b. Con relación a lo expuesto, desde nuestra perspectiva, los algoritmos no deben suplantar a las personas, sino que tienen que resultar un complemento y fuente de información técnica de importancia, pero siempre supervisado por el ser humano.

No obstante, y sin perjuicio de lo expuesto, la realidad ya nos está demostrando que a nivel global muchas de las tareas de las personas están siendo progresivamente reemplazadas por las modernas tecnologías.

Así que más allá de las consideraciones que tenemos respecto la importancia fundamental de la protección de *las personas frente a las tecnologías* (o *el hombre frente a las máquinas*, como alertaba Mahatma Gandhi) (110), desde la perspectiva estrictamente económica, deviene una realidad que con la utilización de las modernas tecnologías, las compañías de seguros de van a lograr una sustancial reducción de costos.

III.17. Análisis predictivo de retención de clientes

III.17.a. Tradicionalmente la *venta* de bienes y servicios fue casi un arte, que dependía en gran medida de las percepciones y *olfato* de los vendedores respecto a los clientes, tanto para la venta, como para el mantenimiento y fidelización del cliente.

Ello se potencia en forma superlativa en el ámbito de los seguros, donde la trascendental y fundamental participación proactiva de los productores de seguros, hace que dicha *mística* sea mayor aún, para poder tantear la satisfacción del asegurado respecto a los servicios (muchas veces intangibles) que presta la compañía de seguros.

III.17.b. Todo ello está cambiando en forma abismal, con la aparición de las modernas tecnologías, donde el conocimiento del cliente les brinda una ventaja comparativa sustancial a las compañías de seguros, para tratar de lograr la satisfacción del asegurado.

Y una de las cuestiones fundamentales es: *la retención del asegurado*.

Los libros de venta y *marketing* suelen enseñar que la *captación de un cliente nuevo* lleva siete ve-

ces más de tiempo que el mantenimiento del cliente que ya se tiene, de manera tal que la *retención de los clientes* es un tema fundamental desde el aspecto económico.

Es aquí donde las modernas tecnologías brindan herramientas muy valiosas para las compañías de seguros, en particular, para el análisis de la retención de los asegurados, dado que realizan un análisis amplio de las conductas y acciones de los clientes (111).

Según explica la *Asociación Argentina de Compañías de Seguros*, en su publicación *Novedades*, "...casi el 90 % de las Aseguradoras usan Inteligencia Artificial para reducir el riesgo de fuga..."; tomando como fuente el *Servicio de Estadísticas y Estudios del sector Seguros* de España (112).

En efecto, a través de la participación en redes de los asegurados, tanto en un foro quejándose de la aseguradora, como recorriendo virtualmente distintas páginas *web* de compañías de seguros, o haciendo consultas en diferentes aplicaciones de cotizaciones en línea, etc., se puede conocer con certeza la satisfacción para la retención del asegurado y lograr la fidelización del asegurado (113).

III.17.c. Como consecuencia de todo ello, a través de los algoritmos inteligentes, las compañías de seguros pueden realizar un *análisis predictivo* de la *retención del cliente*, de manera que en aquellos casos de problemas de satisfacción les pueden hacer un *descuento* muy oportuno, brindar ciertos *beneficios* o alguna otra acción de *marketing*, para lograr mantener al asegurado como cliente.

III.18. Elaboración de pólizas a través de inteligencia artificial generativa

III.18.a. Las compañías de seguros van a tener una gran colaboración de la Inteligencia Artificial para la redacción de los textos de las pólizas y para la elaboración de distinta documentación, tanto de uso interno, como también para entregar al asegurado.

Obvio es decir que absolutamente todo lo que desarrolle la inteligencia artificial tiene que ser analizado y revisado por los funcionarios de las compañías de seguros, dado que no podemos dejar que los algoritmos se encarguen de cuestiones técnicas y legales sin supervisión humana.

Ello es así, porque, como muy bien enseña el gran especialista Horacio Granero (114), la inteligencia artificial puede ser considerada como un "copiloto" o "socio creativo", pero el ser humano debe ser el "piloto reflexivo", de manera de conocer todo lo que se

genera y revisar en profundidad lo elaborado por la inteligencia artificial.

III.18.b. Asimismo es fundamental e indispensable señalar que las pautas que proponga la inteligencia artificial pueden violar la normativa legal de seguros y de protección de los consumidores, de forma tal que se debe ser muy precavido y analítico por parte de la compañía de seguros, para no comercializar pólizas que puedan ser tildadas de abusivas.

Ello es así, porque claramente se puede dar el caso que la inteligencia artificial no tenga en consideración la normativa legal vigente al elaborar los términos y condiciones de un nuevo texto de póliza de seguros, dado que va a responder a los *prompts* que se le establezcan.

III.18.c. Al respecto, debemos recordar que el art. 23 de la ley 20.091, en forma expresa ordena que: "...los planes de seguro, así como sus elementos técnicos y contractuales, deben ser aprobados por la autoridad de control antes de su aplicación..."

Pero, en forma absolutamente ilegal e irrazonable, la Superintendencia de Seguros de la Nación dictó distintas resoluciones (115) (116), que fueron ratificadas posteriormente, como, por ejemplo, con la res. 197/2024 de fecha 18 de abril de 2024 y la res. 392/2024, de fecha 16 de agosto de 2024, donde al reglamentar el art. 23 "Depósito de Planes", señala que en el mismo momento en que una compañía de seguros, presente un nuevo texto de póliza y *sin que el organismo de control controle nada*, es que (mágicamente) "...la aseguradora quedará automáticamente autorizada para la inmediata utilización de las condiciones contractuales..."

Entre muchos argumentos, es que en los *considerandos* de la res. 197/2024 y la res. 392/2024, se afirma que dicha normativa se establece para "...propiciar un control eficiente..." (¿?) y brindar "...mayor seguridad a los asegurados y asegurables..." (¿?).

Más allá de los contradictorios fundamentos de la res. 197/2024 y la res. 392/2024 y su palmaria ilegalidad por violar el art. 23 de la ley 20.091, todo ello se encuentra exponencialmente potenciado en perjuicio de los asegurados, con la utilización de la inteligencia artificial.

Recordando al destacado profesor Juan Carlos Félix Morandi (que, entre diversos cargos, se desempeñó como miembro de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial; Gerente de Legales de la Superintendencia de Seguros de la Nación y fue un gran colaborador de Isaac Halperín, etc.), con toda

(109) BLASCO MOLINA, Manuel, "La Inteligencia Artificial y su repercusión en el contrato de seguro", acápite .3.1) "Los usos de la Inteligencia Artificial en el contrato de seguro", apartado 1) "Automatización de procesos", página 19, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche, Curso académico 2022/2023.

(110) GANDHI, Mohandas Karamchand, "El hombre frente a la máquina", donde planteaba su oposición a "...la usurpación de las funciones del hombre por parte de la máquina y a la consiguiente esclavitud a ella...". José de Olañeta, Editor, Barcelona, 2018, p. 98.

(111) GÓMEZ SANTOS, María, "Incidencia de la Inteligencia Artificial en la producción y detección de prácticas anticompetitivas en el mercado de seguros", donde señala que a través de algoritmos inteligentes las compañías de seguros "...pueden predecir la proba-

bilidad de que un cliente cambie de compañía ante distintas variaciones en las condiciones de contratación (p. ej. el precio de la prima, la extensión de la cobertura, la calidad de la atención al cliente, etc.)...", publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 204.

(112) Ver: *Novedades* publicada por la "Asociación Argentina de Compañías de Seguros", de 15 de enero de 2025.

(113) JUMILLA HERNÁNDEZ, Marc, "Soluciones de fidelización de Clientes e Inteligencia Artificial", Tesis del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras, Curso 2020/2021, Universitat de Barcelona.

(114) GRANERO, Horacio; en "Regulación de la Inteligencia Artificial" (Antonio Martino; Horacio Granero y Moisés Barrio An-

drés); Cap. II "En busca de una visión optimista de la inteligencia artificial generativa", Ed. Astrea - elDial.com; Buenos Aires, 2024, p. 99.

(115) SOBRINO, Waldo, Ponencia "Resolución N° 40.834/17 referida a las 'Pautas Mínimas' de las Pólizas: un monumento a la 'inseguridad jurídica' que es la moderna versión de la 'Caja de Pandora' (perdón Halperín, no saben lo que hacen...)" presentada en el *XVII Congreso Nacional de Derecho de Seguros*, organizado por A.I.D.A., celebrado en la Ciudad de Mendoza, los días 2, 3 y 4 de mayo de 2018.

(116) SOBRINO, Waldo, "Las Pólizas de Seguros y su aprobación automática: la Resolución N° 40.834 de 'Pautas Mínimas' de la Superintendencia de Seguros de la Nación", publicado en LA LEY del 4 de septiembre de 2018.

claridad, ratifica en forma específica que de acuerdo a lo determinado por el art. 23 de la ley 20.091, todos los textos de las pólizas de seguros “...deben ser aprobados por la autoridad de control ‘antes’ de su aplicación...” (117).

Al respecto, deviene muy pertinente recordar a Ricardo Lorenzetti (118), analizando temas vinculados con el *abuso de posición dominante* y las *cláusulas abusivas*, cuando explica, con toda profundidad, que cuanto mayor sea la concentración del mercado, un mayor abuso se va a producir contra el consumidor, determinando con toda lógica que “...serán necesarios más controles sobre las cláusulas abusivas...”

Incluso no solo son necesarios las revisiones previas de los organismos de control (v.gr. Superintendencia de Seguros de la Nación) en los *seguros tradicionales* (119), sino que con mayor razón aún tienen que ser todavía más estrictos cuando las compañías de seguros utilizan *inteligencia artificial* (como ya está sucediendo en los Estados Unidos, por ejemplo, con el proyecto de Ley de Illinois) (120).

III.18.9. Como consecuencia de lo antes expuesto, es que la inteligencia artificial se puede utilizar para la elaboración de los textos de las pólizas, determi-

nando las cláusulas y condiciones de riesgos a cubrir por las compañías de seguros.

Incluso la inteligencia artificial puede resultar una herramienta formidable para establecer las pautas de cobertura, condiciones, cláusulas, etc. de *nuevos riesgos*, como pueden ser los seguros para *metaverso* o para amparar los riesgos de la misma *inteligencia artificial*; o nuevas alternativas para el *cyber-risk*, etc.

Y, reiteramos, siempre todo lo que elabore la inteligencia artificial, en especial, en la redacción de textos de póliza de seguros, debe ser analizado por profesionales técnicos de las compañías de seguros y además —como lo ordena el art. 23 de la ley 20.091— ser *revisado y aprobado* en forma *previa* por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

III.19. Cumplimiento del deber de información

III.19.a. Según venimos sosteniendo hace mucho tiempo, en términos generales, las compañías de seguros no suelen cumplir en forma eficiente con el *deber de información + deber de asesoramiento + deber de advertencia* (121) (122), de forma tal que el asegurado se encuentra en una situación de desprotección y vulnerabilidad.

sejo’ y ‘Deber de Advertencia’ en materia de seguros”, publicado en LA LEY del 1 de febrero de 2017.

(123) GARON, Jon M.; “Legal implications of a ubiquitous Metaverse and a Web3 future”, Cap. 5 “Transacting Business in the virtual world”, apartado A “Terms of Services Agreements and the Law of the Metaverse”, donde con referencia a los contratos que realizan los consumidores para utilizar alguna aplicación o participar en el metaverso, explican que “...contractual provisions nearly imposible to read as a condition of opening an app or logging into a website...” (disposiciones contractuales casi imposibles de leer como condición para abrir una aplicación o iniciar sesión en un sitio web), publicado en <https://ssrn.com/abstract=4002551>, de fecha 3 de enero de 2022, ps. 39.

(124) VIVANTE, César, “Derecho Comercial”, T. 14, Volumen I “Del Contrato de Seguro”, Cap. I “Disposiciones Generales”, acápite nº 53, p. 87, cuando señalaba que los asegurados hace casi un siglo atrás, ya exponían con relación a las pólizas de seguros que “...no habían podido leerlas ni darle por tanto un válido consentimiento...”, sexta edición del año 1935, traducción de Santiago Sentís Melendo, Ediar Editores, Buenos Aires, 1952.

(125) MIRANDA SERRANO, Luis María, “Control de Transparencia en las condiciones del contrato de seguros (más allá de los clásicos requisitos de inclusión)”, en *Un Derecho del Seguro más social y transparente*, directores: Juan Bataller Grau y María José Peñas Moyano, Cap. 1, donde se señala que los contratos “...ni tan siquiera se leen...”, Thomson Reuters, España, Navarra, 2017, p. 46.

(126) LIMA REGO, Margarida; “La transformación digital en los seguros: peligros de la sobrecarga de información”, donde señala con referencia a los “seguros”, explica que “...en su inmensa mayoría, las cláusulas no se leen...”, publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 239.

(127) LAT, David, “Do Lawyers actually read Boilerplate Contracts? Richard Posner and Evan Chesler don’t; do you?”, publicado en <https://abovethelaw.com/2010/06/do-lawyers-actually-read-boilerplate-contracts-judge-richard-posner-doesnt-do-you/>, publicado con fecha 22 de junio de 2010.

(128) RADIN, Margaret Jane, “Boilerplate; the fine print, vanishing rights and the rule of law”, donde se expresa “...even judge Richard A. Posner, Chief Judge of the Seventh Circuit Court of Appeal... told a conference audience that he doesn’t read the forms he signs...”, Princeton University Press, New Jersey, 2013, p. 251.

(129) SOBRINO, Waldo, “Contratos, Consumidores y Seguros (la

En efecto, en forma atávica las compañías de seguros no han cumplido con el deber de información de manera correcta, dado que la manera que pretendían hacerlo era absolutamente ineficaz, ya que resulta una verdad incontrovertible que *las pólizas de seguros no se leen* (123), como ya lo venía advirtiendo hace casi un siglo el maestro César Vivante (124) y diferentes autores extranjeros de la actualidad, tanto de España (125), Portugal (126), como de los países anglosajones (127) (128).

Incluso, complementando lo expuesto, también resaltamos que *el asegurado no lee las pólizas* (129) (130) y *no hay culpa por no leerlas* (131) (132).

Y, ello es así, obviamente, ya que casi ninguna persona de todo el planeta suele leer dichos instrumentos (133).

III.19.b. Con la aparición de las modernas tecnologías en general, donde incluimos desde los algoritmos inteligentes, códigos QR, videos (134), legal design (135) (136), chatbots inteligentes; infografías, resúmenes gráficos; webinars; tutoriales; etc., las compañías de seguros pueden cumplir acabadamente con el deber de información (137) (138).

Al respecto, la doctrina internacional (por todos: María Rocío Quintáns Eiras) viene explicando

‘crisis’ del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso”, Cap. 8 “Deber de Información ‘Activo’ + Deber de Información ‘Pasivo’ de las Compañías de Seguros (según la Inteligencia Artificial y las Neurociencias)”, acápite 11 “Los contratos no se leen”, Ed. La Ley, mayo de 2024, ps. 363 y ss.

(130) SHINA, Fernando, “Los Contratos de Adhesión (conflictos derivados del contrato ‘No leído’)”, Cap. II “Las cuestiones más importantes de los Contratos de Adhesión”, acápite 8 “Los Contratos No leídos y la responsabilidad”, donde se analizan los estudios realizados por Daniel Kahneman, Ed. Hammurabi, 2019, p. 75 y ss.

(131) SOBRINO, Waldo, “Contratos, Neurociencias e Inteligencia Artificial”, Cap. II “El problema de no leer los contratos en el derecho del consumidor”, Ed. La Ley, Buenos Aires, abril de 2020, ps. 41 y ss.

(132) SOBRINO Waldo, “Ley de Seguros Comentada”, Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriél y Cerda, Sebastián; T. 1, Primera Parte: “Ley de Seguros: Normativa Aplicable”, Acápite III) Los nuevos principios legales para los consumidores de seguros, apartado 3.5) “Los Contratos No se leen (y no hay culpa de consumidor por no leerlos)”, La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada, ps. 109 y ss.

(133) AYRES, Ian - SCHWARTZ, Alan; “The No-reading problem in Consumer Contact Law”, publicado en Yale Law School Legal Scholarship Repository; http://digitalcommons.law.yale.edu/fss_papers, donde señalan que: “...consumers seldom read the form contracts that firms offer...”, es decir que *los consumidores rara vez leen los contratos de adhesión de las empresas*.

(134) Ver: <https://www.youtube.com/watch?v=qzRcOMbuqXQ>.

(135) NOVAES de SILVA, Anthony Charles, “Overcoming dark patterns in Insurance by Legal Design”, acápite IV “The importance of Legal Design”, publicado en el libro *Digitalización y Seguro*, bajo la dirección de María Luisa Muñoz Paredes, Ed. Comares, Granada, España, 2024, p. 248.

(136) VEGA SAINZ, José, “Legal Design Thinking: visuales en los Contratos y su validez legal”, publicado en la *Revista Jurídica Austral* del mes de junio de 2020, volumen 1, Nº 1, ps. 303 a 318,

(137) HAPIO, Helena - HAGAN, Margaret, “Design Patterns for Contracts”, conferencia realizada en *Networks. Proceeding of the 19th International Legal Informatics Symposium IRIS 2016*, publicada en *Jusletter IT*, de fecha 25 de febrero de 2016.

(138) BERGER-WALLISER, Gerlinde - BARTON, Thomas - HAAPIO, Helena, “From visualization to Legal Design: a collaborative and creative process”, publicado en *American Business Law Journal*, Summer 2017, volume 54, issue 2, ps. 347-392.

(117) MORANDI, Juan Carlos Félix; “La Ley 20.091 De los Aseguradores y su Control”, en *Estudios en Homenaje a Isaac Halperín*, Ediciones Depalma, 1978, p. 1159, donde resalta que “...el art. 23 de la ley 20.091 establece que los planes de seguro, así como sus elementos técnicos y contractuales, deben ser aprobados por la autoridad de control ‘antes’ de su aplicación...”, agregando que “...la patente desigualdad de fuerzas de las partes del negocio jurídico, han obligado imperativamente al Estado a intervenir en la adopción de normas jurídicas del asegurado como consumidor de este servicio básico para el individuo (lato sensu), como el seguro...”

(118) LORENZETTI, Ricardo Luis; “La modernización de la teoría de las obligaciones y contratos”, Cap. VI “El abuso de posición dominante en el mercado y las cláusulas abusivas en los contratos”, LA LEY del 1º de julio de 2024, p. 2.

(119) MORANDI, Juan Carlos Félix, “La Ley 20.091 De los Aseguradores y su Control”, en *Estudios en Homenaje a Isaac Halperín*, Ediciones Depalma, 1978, p. 1113, donde destaca la trascendencia fundamental de “...la intervención de la autoridad de control, la cual en el ejercicio de sus facultades se orienta hacia la aprobación de elementos contractuales uniformes o similares...”. Agregando que “...todo ello justifica la presencia de una autoridad de control que debe aumentar su celo moderador en el análisis de las condiciones contractuales del seguro, a fin de que no sean vulnerados los legítimos intereses de los asegurados y el contrato de seguro cumpla el objeto-fin social que debe satisfacer como acto jurídico...”

(120) METNICK, Carolyn - BORHA, Ehiguina - NEVINS de SHEPPARD, Elizabeth, “Artificial Intelligence Infiltrating Healthcare in Illinois and its Effects on Insurers”, donde se comenta el Proyecto de Ley vinculado con a Inteligencia Artificial y las compañías de seguros en Illinois (Estados Unidos), con la finalidad que el Organismo de Control pueda supervisar de manera más profunda a las aseguradoras que utilizan inteligencia artificial, explicando que “...la ley de Inteligencia Artificial impide que las aseguradoras emitan un resultado adverso para el consumidor en la denegación, reducción o terminación de beneficios o planes de seguro cuando las aseguradoras utilizan únicamente un sistema de Inteligencia Artificial...”, publicado en *The National Law Review*, de 20 de diciembre de 2024, T. XIV, número 362.

(121) SOBRINO, Waldo; “Contratos, Neurociencias e Inteligencia Artificial”, Cap. V, acápite II “Deber de Información + Deber de Asesoramiento + Deber de Advertencia”, Ed. La Ley, Buenos Aires, abril de 2020, ps. 81 y ss.

(122) SOBRINO, Waldo; “El ‘Deber de Información’, ‘Deber de Con-

que "...herramientas como el *big data* y la inteligencia artificial hacen posible que pueda cumplirse las obligaciones de información y asesoramiento de manera automatizada, sin intervención humana o con muy escasa presencia de los distribuidores..." (139).

Pongamos dos [2] ejemplos concretos:

— en nuestros dos últimos libros *Contratos, Consumidores y Seguros (la crisis del contrato en el siglo XXI a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso)* (140) y también en la *Ley de Seguros Comentada* (141) (escrita con mis amigos Adriel Gava y Sebastián Cerda), ambos libros publicados por la Ed. La Ley, se incluyen *códigos QR*, donde explicamos diversas partes de las obras.

— también podemos mencionar que entre varios conceptos casi inentendibles para los asegurados (donde incluyo a mis alumnos universitarios), podemos mencionar a la *prorrata* y la cláusula *claims made*.

Así entonces, en nuestra materia de *Seguros y la Tutela del Asegurado* de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, con la invaluable ayuda de mi hijo Alejandro, mediante la utilización del *legal design*, elaboramos algunos videos:

— *Prorrata*: <https://youtu.be/0YE3sYpDmYk>.

— *Cláusula Claims Made*: <https://youtu.be/XWcd2u3VIVY>.

Así, casi de maduro, surge la pregunta: *¿sí un sencillo profesor de la Universidad de Buenos Aires puede hacer estos videos explicativos, no lo podrán hacer también las importantes compañías de seguros*

(139) QUINTÁNS EIRAS, Rocío, "Some keys for a review of the information and advisory obligation in the marketing of insurance: information rationalization and digital transformation", Cap. III "Hacia la automatización del proceso de Información y Asesoramiento", donde expone que el "...asesoramiento robótico on line, conocido como 'robo-advisor', supone una reconfiguración del concepto tradicional de asesoramiento...", publicada en la *Revista de Derecho del Sistema Financiero* N° 6, sept. de 2023, p. 44.

(140) SOBRINO, Waldo; "Contratos, Consumidores y Seguros (la 'crisis' del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la Inteligencia Artificial y el Metaverso)", Ed. La Ley, mayo de 2024.

(141) SOBRINO, Waldo - GAVA, Adriel - CERDA, Sebastián, La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, mayo de 2021.

(142) QUAGLIA, Marcelo - RASCHETTI, Franco, "La obligación de informar en el ámbito de las relaciones de consumo. Alcances y extensión (ámbito objetivo y subjetivo)", Cap. II.3 "Incumplimiento de la obligación de informar: Factor de atribución", donde con toda certeza los estudiosos doctrinarios explican que "...el incumplimiento de la obligación de informar genera una responsabilidad netamente objetiva...", agregando que "...ya hemos destacado estar en presencia de una obligación de resultado...", publicado en *Jurisprudencia Argentina*, de 20 de mayo de 2020 (TR LA LEY AR/DOC/3472/2019).

(143) SOBRINO Waldo, "Ley de Seguros Comentada", Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 1, Tercera Parte: "Ley de Seguros Comentada", art. 11, Acápites XIII "Obligación de Resultado del Deber de Información", La Ley - Thomson Reuters, Segunda Edición Ampliada y Actualizada, Buenos Aires, junio de 2023, ps. 444 y ss.

(144) SOBRINO, Waldo; "Deber de Información en seguros: sanciones por su incumplimiento", publicado en el Suplemento

para cumplir con el deber de información frente a sus clientes?

III.19.c. Complementando lo que estamos desarrollando, también planteamos que el *deber de información* que tienen las compañías de seguros es una *obligación de resultado*, en los términos del art. 1723 y concordantes del Cód. Civ. y Com. (142) (143).

Ello significa que no va a alcanzar que las compañías de seguros pongan su *diligencia* (que la realidad nos demuestra que no lo hacen), sino que en el cumplimiento de dicho deber tiene que ser eficiente y concreto, logrando la finalidad pertinente (144).

III.19.d. Finalmente, entendemos que en la *falta del cumplimiento del deber de información* existe una clara y evidente *manifiesta indiferencia por los intereses* de los asegurados, de manera tal, que como expresamente determina el art. 1724 del Cód. Civ. y Com., se trata de una conducta *dolosa* de las compañías de seguros (donde se deben aplicar los pertinentes *daños punitivos*)

III.20. *Alerta automática en caso de mora del asegurado*

III.20.a. **En los últimos años, en diversos Congresos de seguros, venimos escuchando la importancia que tiene para las compañías de seguros el concepto de *transparencia* frente a sus asegurados.**

Asimismo, se han dictado distintos *leading cases*, como "Aubert vs. Gardon" de la SCJ de La Pampa (145) y también en la misma senda, se dictó la sentencia "Martín vs. Zurich" de la prestigiosa Corte Suprema de Mendoza (146).

"55 años de la Ley de Seguros", LA LEY, de 6 de septiembre de 2022.

(145) SOBRINO Waldo; "La obligación de pagar los siniestros de las Compañías de Seguros, aunque exista mora del asegurado en el pago de la Prima (panegírico del *leading case* 'Aubert vs. Gardon')", publicado en "El Derecho", Suplemento de *Seguros* (a cargo de la Dra. Leticia Pelle), de fecha 18 de abril de 2022.

(146) También se trataba de un caso donde existiendo *mora* del asegurado, la compañía de seguros no cumplió con el *deber de información + deber de advertencia*, previo a la suspensión de cobertura y luego al producirse el siniestro, lo rechazan por falta de pago de la prima. Así el Tribunal Címero de Mendoza, apoyándose en moderna doctrina, afirma que: "...En cuanto al *deber de información*, en doctrina se ha afirmado que '...no solo es fundamental en la etapa precontractual sino también *durante la ejecución del contrato* (...) en el segundo caso, se presenta como un efecto del contrato perfeccionado que apunta a que el consumidor o usuario pueda hacer valer sus derechos'" ("Código Civil y Comercial de la Nación Comentado", T. VI, Ricardo Luis Lorenzetti, director, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2015, 1ª edición, p. 257) "...Y luego, haciendo hincapié en el art. 1100 del Cód. Civ. y Com., sentencia que: "...Por ello, no resulta arbitrario interpretar que la aseguradora, en *cumplimiento del deber de información*, dispuesto por el art. 1100 Cód. Civ. y Com., *debió avisar al consumidor que el cobro no había podido realizarse*, en lugar de ampararse en la cláusula de mora automática, máxime si el pedido de pago al banco no revestía una puntualidad extrema que pudiera hacer sospechar al consumidor de la falta de cobertura...". También, entre varios argumentos, la Suprema Corte de Mendoza, determina que: "...Por ello, en nuestra opinión, *la compañía de seguros, que no cumplió dolosamente con el deber de Advertencia*, informando que *existe un retraso en el pago y no le avisó al asegurado que va a suspen-*

der la cobertura, es que *debe ser legalmente responsable del siniestro* (arts. 9, 1067, 1084 y complementarios del Cód. Civ. y Com.)" ('Seguros y el Cód. Civ. y Com.'): SOBRINO, Waldo, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2018, 2ª edición actualizada y ampliada, T. I, ps. 537/538)...".

III.20.b. Si bien algunos funcionarios de aseguradoras señalaban que dicha comunicación a los asegurados es una ardua tarea con mucha complejidad administrativa, la realidad técnica indica absolutamente lo contrario (149).

En efecto, mediante la sencilla utilización de las modernas tecnologías, las compañías de seguros pueden informar al asegurado de su situación de mora, en forma automática y casi con costo cero.

Ello es así, porque a través de una sencilla programación del *software*, o la utilización de algoritmos, se pueden mandar correos electrónicos, o *WhatsApp*, o mensajes de texto, etc., para informar al asegurado su retraso en el pago de la prima (de manera tal, que, si no pagan en un tiempo prudencial, es que la aseguradora quedaría eximida de responsabilidad legal).

Nótese que, mediante las modernas tecnologías las compañías de seguros, van a poder cumplir con el principio de *transparencia informando* al asegurado de su situación de mora e instándolo para que pague la prima pertinente (150).

IV. Algunas conclusiones preliminares

Teniendo a la vista todo lo antes desarrollado, en forma meramente provisoria podemos esbozar algunas conclusiones preliminares.

der la cobertura, es que *debe ser legalmente responsable del siniestro* (arts. 9, 1067, 1084 y complementarios del Cód. Civ. y Com.)" ('Seguros y el Cód. Civ. y Com.'): SOBRINO, Waldo, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2018, 2ª edición actualizada y ampliada, T. I, ps. 537/538)...".

(147) SOBRINO, Waldo; Ponencia "Aunque exista mora del asegurado en el pago de la prima, las Compañías de Seguros tienen que pagar los siniestros" presentada en el "XVIII Congreso Nacional e Internacional de Derecho de Seguros", celebrado en la Ciudad de Paraná (Provincia de Entre Ríos), con fecha 11, 12 y 13 de mayo de 2022, donde sosteníamos que: "...en los casos de mora del asegurado en el pago de la prima, la Compañía de Seguros igualmente pagar todas las prestaciones del seguro, salvo que en forma previa hubiera alertado al asegurado de dicha situación, cumpliendo cabal y eficientemente con sus obligaciones legales: el Deber de Información (art. 42 de la CN, art. 1100 del Cód. Civ. y Com.); Deber de Asesoramiento (art. 10 de la Ley 22.400 y arts. 1725 y 961 Cód. Civ. y Com.) y Deber de Advertencia (art. 1710 del Cód. Civ. y Com.)..."

(148) SOBRINO, Waldo, "Mora Informada: una nueva categoría legal para proteger a los consumidores", publicado en LA LEY, de 22 de junio de 2022.

(149) SOBRINO, Waldo, "Ley de Seguros Comentada", Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 2, Tercera Parte: 'Ley de Seguros Comentada', Art. 31 "Mora en el Pago de la Prima. Efectos", Acápites VI "La Mora en los Consumidores de Seguros", La Ley - Thomson Reuters, Buenos Aires, junio de 2023, segunda edición ampliada y actualizada, ps. 44 y ss.

(150) SOBRINO, Waldo, "La obligación de pagar los siniestros de las Compañías de Seguros, aunque exista mora del asegurado en el pago de la Prima (panegírico del *leading case* 'Aubert vs. Gardon')", publicado en "El Derecho", Suplemento de *Seguros* (a cargo de la Dra. Leticia Pelle), de fecha 18 de abril de 2022.

IV.1. La irrupción de la inteligencia artificial (más la aplicación de las neurociencias) va a generar grandes cambios de fondo, que nos obliga a reanalizar y volver a pensar algunos de los fundamentos técnicos de los seguros.

IV.2. Algunos de estos cambios que van a favorecer a las compañías de seguros deben ser analizados en profundidad, para que la gran asimetría que existe frente a los asegurados no profundice los perjuicios de los más vulnerables (151).

IV.3. También se debe tener presente que la aplicación de la inteligencia artificial puede llegar a traer algunos beneficios para los asegurados y los consumidores de seguros (152).

(151) SOBRINO Waldo, "Ley de Seguros Comentada", Coautores: Sobrino, Waldo - Gava, Adriel y Cerda, Sebastián; T. 1, Segunda Parte: "Inteligencia Artificial, Neurociencias y su aplicación a la Ley de Seguros", La Ley - Thomson Reuters, Segunda Edición Ampliada y Actualizada, Buenos Aires, junio de 2023, ps. 126 a 244.

IV.4. Finalmente, si bien no debemos temer a los cambios,—por un lado— no se debe endiosar a las modernas tecnologías, permitiendo su aplicación sin límites ni restricciones; y —por otro lado— jamás de se debe olvidar que el epicentro del derecho son las personas, y en especial, las más vulnerables, a quienes se debe proteger, logrando que se las trate con justicia, dignidad y equidad (153).

Cita on line: TR LALEY AR/DOC/1713/2025

Más información

Rossi, Marco - Orellana, Franco J., "No se puede tapar el sol con las manos: el uso seguro de IA llega

(152) SOBRINO, Waldo: "Seguros e Inteligencia Artificial: ventajas legales para los asegurados en el siglo XXI (Big Data = Hechos públicos y notorios)", publicado en LA LEY del 23 de abril de 2025.

(153) SOBRINO, Waldo; "Contratos, Consumidores y Seguros (la 'crisis' del contrato en el siglo XXI, a la luz de las Neurociencias, la

a la justicia", RCCyC 2025 (abril), 72, TR LALEY AR/DOC/552/2025

Cerda, Sergio S., "El seguro de ciber riesgo y sus particularidades", LA LEY, 2023-D, 455, TR LALEY AR/DOC/1946/2023

Libro recomendado

[Contratos, Consumidores y Seguros](#)

Autor: Waldo Sobrino

Edición: 2024

Editorial: La Ley, Buenos Aires

Inteligencia Artificial y el Metaverso)", Cap. 5 "Inteligencia Artificial y Neurociencias aplicadas a los Seguros", acápite .9) "Inteligencia Artificial, Neurociencias y Seguros", Ed. La Ley, 2024, p. 157 y ss.

Nota a fallo

Juicio ejecutivo

Relación de consumo. Actualización del capital. Alcances.

- El fallo dictado por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires en el caso "Barrios" no es aplicable al presente caso, dado que se trata de una ejecución cambiaria entre una prestadora de servicios y un consumidor. La actualización del capital reclamado colocaría al consumidor en peores condiciones que las pactadas originalmente, lo cual contraría las disposiciones de la ley 24.240.
- La doctrina "Barrios" resultaría incompatible con el cumplimiento de los recaudos informativos pre-

vistos en el art. 36 de la ley 24.240 y con el deber de información que la legislación consumeril procura garantizar a los consumidores financieros. La información del "monto financiado" y del "monto de los pagos a realizar" quedaría pulverizada si se dispusiese, una vez celebrada la relación de consumo, la ulterior actualización de los montos sobre la base de la declaración de inconstitucionalidad del art. 7 de la ley 23.928.

- En el caso, donde se pretende la ejecución de un título cambiario, la normativa aplicable es el dec.-ley 5965/1963, que debe interpretarse y aplicarse en armonía con los derechos del consumidor regulados por la ley 24.240, dado que se trata de una relación de consumo.

CCiv. y Com., Morón, sala II, 10/04/2025. - Banco Credicoop Cooperativo Limitado c. F. A. M. s/ cobro ejecutivo.

[Cita on line: TR LALEY AR/JUR/61765/2025]

Jurisprudencia vinculada

Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, 17/04/2024, "Barrios, Héctor F. y otra c. Lascano, Sandra B. y otra s/ daños y perjuicios", TR LALEY AR/JUR/39975/2024

Véase el texto completo en p. 13

El precedente "Barrios" frente a la actualización de un préstamo financiero para consumo



María Mercedes Brandone

Abogada, escribana, especialización en curso en Docencia Universitaria, docente, autora de publicaciones y ponencias. Integrante de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial de Junín.

SUMARIO: I. Breve reseña del precedente "Barrios". — II. Nociones a destacar del precedente a analizar.

I. Breve reseña del precedente "Barrios"

En fecha 12/04/2024, la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, en el precedente "Barrios, Héctor Francisco y otra c. Lascano, Sandra Beatriz y otra. Daños y perjuicios", declaró la inconstitucionalidad del art. 7º de la ley 23.928 (texto según ley 25.561), en cuanto prohíbe la actualización monetaria o la indexación de créditos para las obligaciones dinerarias.

Entre sus motivos, el Dr. Soria como primer votante, al que luego adhirieron los Dres. Torres, Kogan y Genoud, señaló que las recurrentes crisis financieras, así como la inflación, impactan fuertemente en las relaciones jurídicas, generando una "perturbación severa" para la justa composición de los conflictos, siendo necesario para un correcto enfoque interpretativo, "partir del reconocimiento de esta compleja problemática".

Dijo que "la inflación que aqueja a la economía del país ha sido —y es— un factor tan corrosivo para el equilibrio negocial y, en términos más amplios, para

la realización eficaz de los derechos, que la evidencia de sus efectos lesivos ha de ser plenamente afrontada".

También que, en este contexto, —que lo caracteriza como en un hecho notorio—, lo que antes era una herramienta jurídica para evitar la lesión del contenido sustancial de un derecho, y así contribuir a la estabilidad monetaria, hoy dejó de serlo.

Así, luego de hacer un repaso por los diversos mecanismos que venía encontrándose a nivel jurisprudencial para resguardar el valor de los créditos, sin

llegar a la declaración de inconstitucionalidad de una norma, subrayó que “la brecha entre un sistema de mantenimiento del capital adecuado por medio de su actualización más una tasa de interés puro y el sistema hasta ahora aplicado —de capital nominal más intereses a la tasa pasiva BIP ...— arroja una pérdida más que considerable”.

Concluyó señalando que “para la determinación del capital en función de la naturaleza de la prestación u obligación debida, será preciso que el órgano de la instancia pertinente (incluyendo, claro está, la segunda instancia) exprese la cuantía de la condena al valor actual a la fecha de su pronunciamiento”.

II. Nociones a destacar del precedente a analizar

En el precedente analizado, caratulado “Banco Credicoop Cooperativo Limitado c. F. A. M. s/ cobro ejecutivo”, la Sala II, de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón decidió que el precedente “Barrios”, dictado por la SCBA, no resulta aplicable al reclamo efectuado por la entidad bancaria, al tratarse de una prestadora de servicios y un consumidor, ya que, al actualizar el capital reclamado, colocaría al consumidor en peores condiciones de las pactadas originalmente, lo que contrariaría las disposiciones de la ley 24.240.

En primer lugar, la magistrada votante en primer término comenzó sopesando el planteo de inconstitucionalidad, ya en primera instancia, del art. 7° de la ley 23.928, por parte del banco ejecutante, frente al decreto-ley 5965/1963 —al perseguir la ejecución de un título cambiario— y la ley 24.240 aplicables al presente caso.

Señaló que, claramente, se trata de una relación de consumo protegida tanto en la Constitución Nacional (art. 42) como en la provincial (art. 38), subrayando que una de las consecuencias prácticas de ello es la aplicación de procedimientos especiales más eficaces para la solución de conflictos, lo que redundaría, en algún aspecto, en la integración normativa que debe hacerse (arts. 3 y 65 LDC).

Continuó diciendo que, en ese contexto, el planteo de inconstitucionalidad articulado por el accionante, a raíz del precedente “Barrios”, a los fines de disponer una actualización del crédito adeudado, no resultaría aplicable: diferenció que mientras en aquel el acreedor se trataba de una persona física reclamando daños y perjuicios a una empresa aseguradora, en el presente la accionante es una prestadora de servicios mientras que el deudor es un consumidor.

Esto es, entendió que resultaba inaplicable, por el solo hecho de la relación subyacente entre las

partes y la normativa aplicable, en consecuencia, al respecto.

Resaltó que, si bien es cierto que en condiciones inflacionarias un crédito puede licuarse por el transcurso del tiempo, en el presente la actualización del capital reclamado colocaría al consumidor en peores condiciones que las pactadas en el contrato base de la acción.

Agregó que, además, la aplicación de la doctrina sin más, en estos casos, resulta incompatible con el cumplimiento de los recaudos previstos en el art. 36 de la Ley del Consumidor, además de serlo con el deber de información que se les debe garantizar a los consumidores financieros.

Por último, y en particular, citando un precedente de la Cámara Civil y Comercial de Pergamino, señaló que la información entre el “monto financiado” y la relativa al “monto de los pagos a realizar” quedaría “pulverizada” si se dispusiera que, una vez celebrada la relación de consumo, se actualizarían ulteriormente a raíz de la declaración de inconstitucionalidad de la ley 23.928.

Cita on line: TR LALEY AR/DOC/1714/2025

Texto completo de fallo de p. 12

2ª Instancia.- Morón, abril 10 de 2025.

¿Es ajustada a derecho la resolución apelada?

A la cuestión propuesta la doctora *Moro* dijo:

1) Contra el decisorio del 27 de noviembre del 2024, se alzó el ejecutante el 4 de diciembre del mismo año, interponiendo recurso de apelación; siendo el mismo concedido en relación, se presentó el respectivo memorial el 5 del mismo mes y año, confiriéndose traslado el mismo día.

A los términos de la fundamentación recursiva cabe remitirse en honor a la brevedad.

Llegados estos obrados a la Sala Segunda, desde la Presidencia de la misma y previo informe del Actuuario, se llamó “Autos”, providencia que al presente se encuentra consentida dejando las actuaciones en condición de ser resueltas.

2) En primer lugar y tal lo remarcar la magistrada de la instancia de origen el tema no fue debidamente planteado al promover a acción, efectuándolo una trabada la litis.

Vale destacar que la demanda se promovió el 23 de noviembre del 2023 y el plantea aquí en análisis fue introducido el 26 de noviembre del 2024.

Focalicemos en el planteo de inconstitucionalidad, introducido recién en la mentada presentación del 26 de noviembre del 2024.

Aquí convergen, razones de mucho peso.

El presente proceso se trata de un juicio ejecutivo, en el que se persigue la ejecución de un título cam-

biario y por lo tanto se encuentra regulado por la ley especial (Decreto ley 5965/63).

Paralelamente, dicha normativa debe interpretarse y aplicarse, de manera armoniosa con los derechos del consumidor, regulados por la Ley 24.240.

No cabe duda que, en el caso, nos encontramos frente a una relación de consumo.

Al respecto, tanto la Constitución Nacional como la Provincial disponen en los arts. 42 y 38 respectivamente la protección y defensa de los intereses económicos de usuarios y consumidores en el marco de una relación de consumo.

Asimismo, disponen que la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Aquí se encuentra el fundamento o plataforma sobre la que descansan las soluciones especiales contempladas para las relaciones de consumo, y su validez y plena oponibilidad aún frente a la existencia de normativa procesal y sustancial diversa que contenga criterios opuestos.

De esta manera, el art. 3° de la LDC prevé la integración normativa del régimen de protección al consumidor y la preeminencia sobre otras reglas legales eventualmente aplicables por el carácter de orden público que su art. 65 establece.

De allí que cuando se esté en presencia de una relación de consumo, la normativa cambiaria es inaplicable en todo lo que resulte incompatible (cfme. doct. legal SCBA, causa C. 117.245 “Créditos para todos SA c. Estanga, Pablo Marcelo s/ cobro ejecutivo”).

Ahora bien, teniendo en cuenta el planteo de inconstitucionalidad articulado por el accionante, en

actual tratamiento, cabe traer a colación el reciente fallo dictado por nuestra la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires en fecha 17/04/2024 en los autos “Barrios, Héctor y otra contra Lascano, Sandra Beatriz y otra s/ Daños y Perjuicios” (C. 124.096), en virtud del cual se declaró inaplicable en dicho caso el artículo 7 de la Ley N° 23.928 (texto según ley 25.561). Ello, a los fines de disponer una equitativa actualización del crédito adeudado, por entender que tal normativa desconocía el principio de razonabilidad, el derecho de propiedad del reclamante y la tutela judicial eficaz.

El mencionado fallo “Barrios” fue dictado en el marco de un expediente sobre daños y perjuicios, en que la condenada al pago de la indemnización era una empresa aseguradora, que debía abonar una suma dineraria en favor de los accionantes (personas físicas), como consecuencia de un accidente de tránsito acaecido el 24 de octubre de 2013.

Así planteado, es evidente que el caso de autos resulta de diferente índole.

Pues aquí, nos encontramos ante una ejecución cambiaria, en la que la accionante resulta ser una prestadora de servicios, mientras que la demandada es el usuario o consumidor de los mismos.

Si bien es cierto que en condiciones inflacionarias un crédito reconocido en un proceso judicial puede licuarse por el mero transcurso del tiempo, en éste caso puntual, ello no puede ser un fundamento válido para descalificar la normativa atacada ya que la actualización del capital reclamado por el aquí actor colocaría al consumidor —en este caso el deudor— en peores condiciones que aquellas pactadas originalmente en el documento base de la presente acción, situación que claramente contraría las disposiciones de la ley 24.240 —en especial los presupuestos del art. 36—, los art. 1092 y siguientes del Cód. Civ. y

Com. de la Nación, art. 38 de la Constitución provincial y art. 42 de la Constitución Nacional.

De este modo, lo que en este caso determina la inaplicabilidad de dicha doctrina a este caso concreto no es tanto el tipo de proceso (ejecutivo) —aunque ello podría tener alguna incidencia si para analizar la cuestión constitucional se debiera ingresar al análisis de cuestiones que excedan su marco— y ni siquiera que se trate de una deuda de dinero, sino la relación subyacente entre las partes y la normativa que rige en este contexto.

Al respecto, se ha señalado que la aplicación de la doctrina “Barrios” resultaría incompatible con el cumplimiento de los recaudos informativos previstos en el art. 36 de la ley 24.240 y con el deber de información que la legislación consumeril procura garantizar a los consumidores financieros.

En particular, se destaca que la información del “monto financiado” (inc. c) y del “monto de los pagos a realizar” quedaría pulverizada si se dispusiera una vez celebrada la relación de consumo, la ulterior actualización de los montos sobre la base de la declaración de inconstitucionalidad del art. 7 de la ley 23.928 (Cód. Civil y Com. Pergamino, 26/12/2024, “Créditos

del Interior SRL c. Gómez, Ariel Alejandro s/ Cobro Ejecutivo”).

Esta última circunstancia es muy relevante y la que termina de sellar el sentido de esta decisión.

En razón de todo lo señalado, teniendo en cuenta que el fallo “Barrios” fue dictado por la SCBA en un proceso y frente a un crédito de naturaleza diferente al de autos, al encontrarnos frente a un deudor consumidor y de conformidad con el principio protectorio establecido por los arts. 42 de la Const. Nac., 38 de la Const. pcial., 3 de la LDC y art. 1094 del Cód. Civ. y Com. de la Nación, entiendo que la doctrina legal establecida por la Suprema Corte Provincial en el caso “Barrios” (17/04/2024) resulta inaplicable al caso de autos.

En consecuencia, y por tales razones, entiendo que corresponde confirmar, por los argumentos aquí desarrollados, el decisorio recurrido en cuanto desestima el planteo actoril efectuado el 26 de noviembre del 2024.

3) Consecuentemente, y por todo lo que llevo dicho, considero que la resolución apelada debería confirmarse en todo cuanto fue materia de agravios.

Ello, sin costas de alzada, atento la índole de la cuestión y la ausencia de contradicción (art. 68 2º p. Cód. Proc. Civ. y Comercial).

Lo expuesto me lleva a votar en la cuestión propuesta por la afirmativa.

El doctor *Quadri*, por iguales consideraciones y fundamentos a los expuestos precedentemente, adhiere votando en el mismo sentido que la doctora *Moro*.

Conforme al resultado obtenido en la votación que instruye el Acuerdo que antecede, se confirma el decisorio cuestionado en todo cuanto fue materia de agravios. Sin costas de Alzada, atento la índole de la cuestión y la ausencia de contradicción (art. 68 2º p. Cód. Proc. Civ. y Comercial). Se difiere la regulación de honorarios profesionales para su oportunidad. Regístrese. Notifíquese en los términos del Acuerdo 4013 de la SCBA, mediante resolución autot notificable. Devuélvase sin más trámite al juzgado de origen, dejando constancia de que, para el caso de ser necesaria la elevación de las actuaciones frente a alguna presentación de las partes, las mismas serán requeridas por este Tribunal. — *Laura A. Moro*. — *Gabriel H. Quadri*.

Jurisprudencia

Impuesto a las ganancias

Retenciones a beneficiarios del exterior. Devolución de lo ingresado en exceso. Corrección simétrica por compensación. Tasa de interés.

1. - Los agravios del Fisco no constituyen una crítica concreta y razonada de la sentencia apelada, ya que pasa por alto que la solución adoptada por el Tribunal Fiscal constituyó la consecuencia que ya había tenido en consideración el propio organismo fiscal para el caso de que la pretensión vinculada con la procedencia del Impuesto a las Ganancias —retenciones a beneficiarios del exterior— fuera convalidada. Al haberse acogido la parte actora a la mencionada pretensión, resulta razonable que se haya dispuesto la devolución de lo oportunamente ingresado en exceso en concepto de “Impuesto sobre los intereses pagados y el costo financiero del endeudamiento empresario” y que no fue objeto de la compensación admitida oportunamente por ese organismo en los términos de lo establecido en el art. 81, quinto párrafo de la ley 11.683.

2. - La medida de la corrección simétrica por compensación fue convalidada por el organismo fiscal, de modo que al haber desistido la actora de cuestionar la pretensión vinculada con el Impuesto a las Ganancias —retenciones a beneficiarios del exterior— y al haberse supeditado la cuestión vinculada con la procedencia de la repetición de lo abonado en exceso en concepto de “Impuesto sobre los intereses pagados y el costo financiero del endeudamiento empresario” a lo que en definitiva se resolviera con relación al mencionado Impuesto a las Ganancias, se advierte razonable que la diferencia entre la suma ingresada en el primer concepto y la que fue compensada por el organismo fiscal le sea devuelta a la firma actora, ya que

carecería de sentido que le fuera exigido el mencionado impuesto sobre las mismas operaciones.

3. - La tasa de interés fijada en el art. 4º de la res. 314/2004 del Ministerio de Economía y Producción resulta inaplicable en el caso de repetición de tributos, pues el fundamento de esa norma obedece a adecuar la tasa a las condiciones económicas existentes en el año 2004, en virtud de constatarse una baja de las tasas de interés usuales para préstamos, fijándola en 0,50% mensual, lo cual no se corresponde con el fin para el que fue dictada, que consiste en proteger el patrimonio del contribuyente respetando la función resarcitoria de los intereses (según la doctrina sentada por la Cámara en “OSRAM Argentina SACI”, -17/08/2017, TR LALEY AR/JUR/60958/2017, a la cual remite).

CNFed. Contencioso administrativo, sala V, 08/05/2025. - Tia SA (Hoy Supermercados Norte SA) (TF 22822-1) c. Dirección General Impositiva s/ recurso directo de organismo externo.

[Cita on line: TR LALEY AR/JUR/54092/2025]

Jurisprudencia vinculada

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso administrativo Federal, sala V, 15/08/2017, “OSRAM Argentina SACI c. EN-AFIP-DGI-RESOL 30/11 s/ Dirección General Impositiva”, TR LALEY AR/JUR/60958/2017

Costas

Costas a la vencida

Intereses

Tasa de interés pasiva promedio que publica el Banco Central de la República Argentina. Se aplica la res. 598/19 y la res. 559/2022, a partir del momento de sus respectivas entradas en vigencia.

2ª Instancia. - Buenos Aires, 8 de mayo de 2025.

Considerando:

I.- Que, mediante la sentencia obrante a fs. 794/798vta, el Tribunal Fiscal de la Nación resolvió: a) Tener por desistida a la parte actora, de la acción y del derecho, incluso el de repetición, con costas, respecto de la Resolución nº 168/03 (expediente nº 22.822-I) mediante la cual se había determinado de oficio el Impuesto a las Ganancias —retenciones a beneficiarios del exterior— y; asimismo, tener por condonada la multa aplicada y parcialmente eximidos los intereses (cfme. artículos 53, 55 incisos a) y c) de la Ley 27.260 y artículo 14, inciso b) de la Resolución General AFIP nº 3920/16) y; b) Hacer lugar a la repetición de la suma de 75.000,06 pesos, más intereses devengados a partir del reclamo administrativo, a la tasa pasiva promedio que publica el BCRA, de acuerdo con lo dispuesto en la doctrina plenaria de ese Tribunal en la causa “Dálmine Siderca S.A.I.C.”, expediente nº 6.031-I, del 27 de diciembre de 1993, que le había sido denegada a la firma actora mediante la Resolución nº 62/2007 (expediente nº 30.182-I).

En cuanto aquí interesa, puso de manifiesto que resultaba de las constancias obrantes en la causa que la recurrente había abonado en concepto de “Impuesto sobre los intereses pagados y el costo financiero del endeudamiento empresario” la suma de 739.720,96 pesos y que había solicitado al organismo fiscal que

hiciera aplicación de lo establecido en el artículo 81, quinto párrafo, de la Ley n° 11.683. En tal sentido, el Fisco había practicado la corrección simétrica solicitada, aunque limitó la compensación a la suma de 664.720,90 pesos, correspondientes a la deuda determinada en concepto de Impuesto a las Ganancias –retenciones a beneficiarios del exterior– comprendida en la apelación deducida en el expediente n° 22.822-I.

En tales condiciones, puso de manifiesto que la diferencia entre la suma total abonada en concepto de “Impuesto sobre los intereses pagados y el costo financiero del endeudamiento empresario” (739.720,96 pesos) y la compensada por el Fisco (664.720,90 pesos), es decir, la suma de 75.000,06 pesos constituía el objeto de la denegatoria de repetición (expediente n° 30.182-I).

Destacó que en sede administrativa el Fisco había denegado la repetición al considerar que su procedencia se hallaba supeditada a lo que en definitiva se resolviera con relación al Impuesto a las Ganancias determinado en la Resolución n° 168/03. En tales condiciones, y al haber desistido la parte actora de cuestionar la referida resolución, al haberse acogido al régimen establecido en la Ley n° 27.260, el Tribunal Fiscal concluyó que “el pago del impuesto a las ganancias sobre la colocación de obligaciones negociables torna carente de causa la aplicación del impuesto al endeudamiento empresario sobre las mismas operaciones —atento la interdependencia entre ambos gravámenes—, y teniendo en cuenta que el impuesto que se intenta repetir fue efectivamente ingresado, corresponde hacer lugar a la repetición intentada respecto del impuesto sobre los intereses pagados y el costo financiero del endeudamiento empresario por la suma de \$75.000,06, con más los intereses (...) cabe aclarar que si bien el organismo recaudador no expuso las razones de fondo que lo llevaron a no aplicar las correcciones simétricas previstas en el art. 81, quinto párrafo de la ley 11.683 a la suma cuya repetición se solicitara, lo cierto es que rechazó el reclamo de la actora sobre la base de subordinar la suerte del mismo a lo que se decidiera respecto de la procedencia del impuesto a las ganancias, cuestión que —como se dijo— ha quedado zanjada a tenor del allanamiento de la actora a la pretensión fiscal y posterior regularización de su deuda por tal concepto. Por lo tanto, considero que no resulta procedente introducir para su análisis, cuestiones de fondo que no fueron objeto de controversia en autos”.

En lo relativo a las costas relacionadas con la procedencia del reclamo de repetición, expresó que debían ser establecidas por su orden ya que el organismo fiscal no había resuelto el rechazo de la repetición con fundamento en lo establecido en las leyes de fondo que rigen la materia, sino que lo había supeditado a lo que en definitiva resolviera ese Tribunal respecto del Impuesto a las Ganancias.

II.- Que, contra esa sentencia, el Fisco apeló y expresó agravios a fs. 811/817, los que fueron replicados por la parte actora a fs. 826/829.

Primeramente, pone de manifiesto que sus agravios se hallan circunscriptos a la procedencia del reclamo de repetición y acompaña Nota n° 899/19 (SDG TLI) mediante la cual fue autorizado a desistir del recurso en lo relativo al desistimiento formulado por la parte actora y que fuera resuelto en el punto 1) de la par-

te dispositiva de la sentencia dictada por el Tribunal Fiscal.

Cuestiona que en el caso el Tribunal Fiscal haya convalidado la procedencia de la repetición intentada con fundamento en que, a su entender, no se hallaban agregados en la causa elementos que aportaran certeza respecto de que “...el monto reclamado se corresponda efectivamente con un pago efectuado en exceso o en forma indebida”. Afirma que, en tal sentido, debió ser ponderado que no resultaba del informe pericial contable que haya existido identidad entre los montos pagados y los que se intentan repetir.

Por último, cuestiona los intereses que se consideraron aplicables respecto de la suma cuya repetición fue admitida en favor del contribuyente. Sostiene que de conformidad con lo establecido en la ley 11.683 y en diversos precedentes que cita para fundar su postura, aquéllos deben ser los establecidos por el Ministerio de Economía y no por el Banco Central de la República Argentina como erróneamente dispuso, a su entender, el mencionado tribunal.

III.- Que, los agravios del Fisco no constituyen una crítica concreta y razonada de la sentencia apelada. Dicha parte, pasa por alto que la solución adoptada por el Tribunal Fiscal constituyó la consecuencia que ya había tenido en consideración el propio organismo fiscal para el caso de que la pretensión vinculada con la procedencia del Impuesto a las Ganancias —retenciones a beneficiarios del exterior— fuera convalidada. En tal sentido, y al haberse acogido la parte actora a la mencionada pretensión, resulta razonable que se haya dispuesto la devolución de lo oportunamente ingresado en exceso en concepto de “Impuesto sobre los intereses pagados y el costo financiero del endeudamiento empresario” y que no fue objeto de la compensación admitida oportunamente por ese organismo en los términos de lo establecido en el artículo 81, quinto párrafo de la Ley n° 11.683.

Además, el cuestionamiento de la veracidad y medida de los pagos efectuados en concepto de “Impuesto sobre los intereses pagados y el costo financiero del endeudamiento empresario” resulta contrario al reconocimiento que expresamente formuló ese organismo fiscal y que resulta de la respuesta al oficio que le fue cursado obrante a fs. 679. En igual sentido, la medida de la corrección simétrica por compensación también fue convalidada por ese organismo, de modo que al haber desistido la parte actora de cuestionar la pretensión vinculada con el Impuesto a las Ganancias —retenciones a beneficiarios del exterior— y al haberse supeditado la cuestión vinculada con la procedencia de la repetición de lo abonado en exceso en concepto de “Impuesto sobre los intereses pagados y el costo financiero del endeudamiento empresario” a lo que en definitiva se resolviera con relación al mencionado Impuesto a las Ganancias, se advierte razonable que la diferencia entre la suma ingresada en el primer concepto y la que fue compensada por el organismo fiscal le sea devuelta a la firma actora, ya que carecería de sentido que le fuera exigido el mencionado impuesto sobre las mismas operaciones.

Por ende, las manifestaciones introducidas en su recurso relacionadas con que no se hallan debidamente acreditados los pagos y las medidas de aquellos deben ser desestimadas.

IV.- Que, en lo relacionado con la tasa de interés aplicable, concretamente en orden a determinar si

resulta razonable adicionar a las sumas cuya restitución fue admitida, la tasa de interés prevista en la resolución n° 314/04 del ex Ministerio de Economía y Producción, o bien si ella conduce a una solución manifiestamente irrazonable, corresponde remitir a lo expuesto por esta Sala V en las causas “Osram Argentina SACI c/EN-AFIP-DGI Resol. 30/11 s/Dirección General de Aduanas”, expte. n° 15.885/2011, del 17 de agosto de 2017, “Driollet Laspiur, Rogelio c/EN-AFIP s/Dirección General Impositiva”, expte. n° 29.472/2014, del 13 de diciembre de 2017, “Oleaginoso Moreno Hermanos SAC c/Administración Nacional de Aduanas s/recurso directo de organismo externo”, expediente n° 8070/2018, del 5 de septiembre de 2018, entre muchas otras.

Por tales motivos, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto por el Fisco y confirmar lo dispuesto en la sentencia dictada por el Tribunal Fiscal en orden a que sobre las sumas cuya devolución fue admitida corresponde adicionar los intereses devengados a partir del reclamo de repetición, a la tasa de interés pasiva promedio que publica el Banco Central de la República Argentina.

Por lo demás, es del caso advertir que mediante la Resolución nro. 598/19, publicada en el Boletín Oficial el 18 de julio de 2019, el Ministerio de Hacienda dispuso que “la tasa de interés aplicable a los supuestos previstos en el artículo 179 de la Ley N° 11.683, texto ordenado en 1998, a los restantes supuestos de devolución, reintegro o compensación de los impuestos regidos por la citada ley y a los supuestos previstos en los artículos 811 y 838 del Código Aduanero, vigente en cada trimestre calendario, será la efectiva mensual surgida de considerar la tasa pasiva promedio publicada por el Banco Central de la República Argentina para el período de treinta (30) días finalizado el día veinte (20) del mes inmediato anterior al inicio del referido trimestre” (cfr. artículo 4°).

Finalmente, corresponde poner de manifiesto que el 1° de septiembre de 2022 se publicó en el Boletín Oficial la Resolución n° 559/2022 del Ministerio de Economía que en su artículo 4° estableció la tasa de interés aplicable a los supuestos previstos en el artículo 179 de la Ley 11.683 en un 3,84 % mensual. Asimismo, mediante la Resolución del Ministerio de Economía n° 3/24 (B.O. 22/01/24 y con efectos a partir del 01/02/24) se dispuso en su artículo 4° que la tasa de interés aplicables a las referidas sumas sería la “...la efectiva mensual surgida de considerar el promedio de la tasa publicada por el Banco Central de la República Argentina en el apartado “ Tasas de interés por depósitos a 30 días de plazo en entidades financieras” para el período de treinta (30) días finalizado el día veinte (20) del mes inmediato anterior al inicio del referido bimestre”.

En tales condiciones corresponde señalar que, en la medida en que no fueron cuestionadas en autos las referidas tasas de interés y que la aplicación de las mismas no conduce a un resultado que se advierta irrazonable en comparación con la aplicación de la tasa pasiva promedio que publica el Banco Central de la República Argentina, cabe concluir aquellas serán las aplicables a partir del momento de sus respectivas entradas en vigencia. Ello, teniendo en consideración que tales resoluciones constituyen una reglamentación de la ley fiscal, que desplaza a las disposiciones de carácter más general, en la medida en que, tal como se expuso precedentemente, su aplicación al caso no conduce a un resultado irrazonable.

Por todo lo expuesto, *resuelve*: 1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por el Fisco y confirmar la sentencia apelada, con la aclaración expresada en

el último párrafo del considerando IV, con costas (artículo 68, primera parte, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase. — Jorge F. Alemany. — Pablo Gallegos Fedriani. — Guillermo F. Treacy.

Edictos

Ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 10, Secretaría N° 19, sito en Libertad 731 9° piso de esta ciudad, tramita el pedido de ciudadanía argentina del Sr. ALEXANDER POPOV de nacionalidad rusa con PAS 753753204 según el expediente "POPOV, ALEXANDER s/ SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA" Exp. N° 3757/2025. Por ello cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que estimara podría obstar a dicha concesión, deberá hacerlo saber a este Juzgado. Publíquese por dos días.

Buenos Aires, 22 de mayo de 2025
María Lucila Koon, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 11/07/25

Ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 10, Secretaría N° 19, sito en Libertad 731 9° piso de esta ciudad, tramita el pedido de ciudadanía argentina del Sr. MAYKOL ALDEVARAN PEROZO PÉREZ de nacionalidad venezolana con 95.707.276 según el expediente "PEROZO PÉREZ, MAYKOL ALDEVARAN s/ SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA" Exp. N° 3745/2025. Por ello cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que estimara podría obstar a dicha concesión, deberá hacerlo saber a este Juzgado. Publíquese por dos días.

Buenos Aires, 25 de junio de 2025
María Lucila Koon, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 11/07/25

Ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 10, Secretaría N° 19, sito en Libertad 731 9° piso de esta ciudad, tramita el pedido de ciudadanía argentina de la Sra. LIUDMILA RIAZANOVA de nacionalidad rusa con PAS RUS 76 4962797 según el expediente "RIAZANOVA, LIUDMILA s/ SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA" Exp. N° 4541/2025. Por ello cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que estimara podría obstar a dicha concesión, deberá hacerlo saber a este Juzgado. Publíquese por dos días.

Buenos Aires, 23 de junio de 2025
María Lucila Koon, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 11/07/25

Ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 10, Secretaría N° 19, sito en Libertad 731 9° piso de esta ciudad, tramita el pedido de ciudadanía argentina del Sr. ÁNGEL RICARDO SOTO UZCATEGUI de nacionalidad venezolana con DNI 95.851.991 según el expediente "SOTO UZCATEGUI, ÁNGEL RICARDO s/ SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA" Exp. N° 17580/2024. Por ello cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que estimara podría obstar a dicha concesión, deberá hacerlo saber a este Juzgado. Publíquese por dos días.

Buenos Aires, 28 de octubre de 2024
María Lucila Koon, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 11/07/25

15968/2024. PLOTNIKOV, AR-

TEM s/SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA. El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 2, Secretaría N° 4 a mi cargo, de Capital Federal, informa que PLOTNIKOV, ARTEM, PAS N° 75 2770196, Rusa, solicitó la declaración de Carta de Ciudadanía Argentina. Cualquier persona que conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá hacerlo saber a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días dentro de un plazo de quince días.

Buenos Aires, 27 de mayo de 2025
Constanza Belén Francingues, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 7, a cargo del Dr. Javier Pico Terrero, Secretaría N° 13, a mi cargo, sito en Libertad 731 piso 6° de CABA, comunica que GRANADILLO PEREZ SARAHI VALENTINA DNI N° 95.870.531, con fecha de nacimiento 15 de octubre de 2002, en Barquisimeto, Lara, República Bolivariana de Venezuela, ha solicitado la declaración de la ciudadanía argentina. Cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que pudiere obstar dicha concesión, deberá hacer saber su oposición fundada al Juzgado. El presente se publica a los efectos del art. 11 de la ley 346. Publíquese por dos días dentro de un plazo de quince días.

Buenos Aires, 22 de mayo de 2025
Fernando Gabriel Galati, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 7, a cargo del Dr. Javier Pico Terrero, Secretaría N° 13, a mi cargo, sito en Libertad 731 piso 6° de CABA, comunica que TORUBAROV ELDAR DNI N° 766601316, con fecha de nacimiento 20 de enero de 1984, en Zagorsk, Moscú, Rusia, ha solicitado la declaración de la ciudadanía argentina. Cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que pudiere obstar dicha concesión, deberá hacer saber su oposición fundada al Juzgado. El presente se publica a los efectos del art. 11 de la ley 346. Publíquese por dos días dentro de un plazo de quince días.

Buenos Aires, 21 de abril de 2025
Fernando Gabriel Galati, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 11 a cargo del Dr. Alejandro J. Nobili, Secretaría N° 21 a mi cargo, sito en Libertad 731, 7° piso, de esta Capital, hace saber que el/la señor/ra: IVETTE ANDREA OVIEDO INDRIAGO, DNI N° 95.054.292 nacido/a en Libertador-Distrito Federal- Venezuela, ha solicitado la ciudadanía argentina. Cualquier persona que conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá hacerlo saber a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días en un lapso de quince días.

Buenos Aires, 30 de agosto de 2022
María Victoria Tripiccio, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 7, a cargo del Dr. Javier Pico Terrero, Secretaría N° 14, a mi cargo, sito en Libertad 731, 6° piso de la Capital Federal, comunica que la Sra. JACQUELINE EMILIA VIZHNAY ZAMBRANO con DNI N° 93.498.959, nacida el 20 de septiembre de 1968 en Guayaquil, Guaya, Ecuador, ha solicitado la declaración de la ciudadanía argentina. Cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que pudiere obstar a dicha concesión, deberá hacer saber su oposición fundada al Juzgado. El presente se publica a los efectos del art. 11 de la ley 346. Publíquese por dos días dentro de un plazo de quince días.

Buenos Aires, 14 de junio de 2025
Carlos Mallo, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de 1ª Inst. en lo Civ. y Com. Fed. N° 11, Secretaría N° 22, sito en Libertad 731, 7° piso, de esta Capital, hace saber que HUMBERLYN ANNALIESSE PÉREZ DIAZ, cuyo DNI es el N° 96.007.379, nacida en Municipio Independencia, Estado Miranda, Venezuela, ha solicitado la ciudadanía argentina. Quien conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá comunicarlo a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días, en un lapso de quince días.

Buenos Aires, 20 de mayo de 2025
Alejandro J. Nobili, juez fed.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

2052/2025. BUZDES, ARTUR s/SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA. El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 2, Secretaría N° 4 a mi cargo, de Capital Federal, informa que BUZDES, ARTUR, PAS N° 769435697, ruso, solicitó la declaración de Carta de Ciudadanía Argentina. Cualquier persona que conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá hacerlo saber a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días dentro de un plazo de quince días.

Buenos Aires, 27 de mayo de 2025
Constanza Belén Francingues, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

7565/2022. MORENO ZAMBRANO, ALEJANDRO ANDRÉS s/SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA. El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 2, Secretaría N° 4 a mi cargo, de Capital Federal, informa que MORENO ZAMBRANO, ALEJANDRO ANDRÉS, DNI N° 95.693.094, venezolano, solicitó la declaración de Carta de Ciudadanía Argentina. Cualquier persona que conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá hacerlo saber a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días dentro de un plazo de quince días.

Buenos Aires, 27 de diciembre de 2024
Constanza Belén Francingues, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

889/2024. RANGEL CASTRO, CARLOS ALFREDO s/SOLICITUD DE CARTA DE

CIUDADANÍA. El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 2, Secretaría N° 4 a mi cargo, de Capital Federal, informa que RANGEL CASTRO, CARLOS ALFREDO, DNI N° 95.880.287, venezolano, solicitó la declaración de Carta de Ciudadanía Argentina. Cualquier persona que conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá hacerlo saber a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días dentro de un plazo de quince días.

Buenos Aires, 18 de octubre de 2024
Constanza Belén Francingues, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de 1ª Inst. en lo Civ. y Com. Fed. N° 11, Secretaría N° 21, sito en Libertad 731, 7° piso, de esta Capital, hace saber que CARINA KERN, cuyo pasaporte es el N° PAS: C86HJYZTW, nacida en Herne, Alemania, ha solicitado la ciudadanía argentina. Quien conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá comunicarlo a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días, en un lapso de quince días.

Buenos Aires, 6 de junio de 2025
Alejandro J. Nobili, juez fed.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 8, a cargo del Dr. Marcelo Gota, Juez Federal, Secretaría N° 16, sito en Libertad 731 7° piso de Capital Federal, hace saber que MARIBEL SOTO MIRANDA de nacionalidad boliviana con DNI 95.155.154 ha petitionado la concesión de la ciudadanía argentina, a fin de que los interesados hagan saber a este Juzgado las circunstancias que pudiesen obstar a dicho pedido. Publíquese por dos días.

Buenos Aires, 8 de mayo de 2025
Juan Martín Gavaldá, sec.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de 1ª Inst. en lo Civ. y Com. Fed. N° 11, Secretaría N° 21, sito en Libertad 731, 7° piso, de esta Capital, hace saber que ALEKSANDRA TITORENKO, cuyo DNI es el N° 96.411.775, nacida en Ciudad de Timashevsk, Partido de Timashevsk, Territorio de Krasnodar, Rusia, ha solicitado la ciudadanía argentina. Quien conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá comunicarlo a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días, en un lapso de quince días.

Buenos Aires, 9 de junio de 2025
Alejandro J. Nobili, juez fed.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de 1ª Inst. en lo Civ. y Com. Fed. N° 11, Secretaría N° 21, sito en Libertad 731, 7° piso, de esta Capital, hace saber que JAIME ZENKER ZAMBRANO ZAPATA, cuyo DNI es el N° 94.590.659, nacido en Ucayali, Perú, ha solicitado la ciudadanía argentina. Quien conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá comunicarlo a través del Ministerio Público.

Publíquese por dos días, en un lapso de quince días.

Buenos Aires, 22 de mayo de 2025
Alejandro J. Nobili, juez fed.
LA LEY: I. 10/07/25 V. 10/07/25

Ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 10, Secretaría N° 19, sito en Libertad 731 9° piso de esta ciudad, tramita el pedido de ciudadanía argentina del Sr. ANDREI AFANASEV de nacionalidad rusa con PAS 75 3627289 según el expediente "AFANASEV, ANDREI s/ SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA" Exp. N° 2851/2025. Por ello cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que estimara podría obstar a dicha concesión, deberá hacerlo saber a este Juzgado. Publíquese por dos días

Buenos Aires, 14 de mayo de 2025
María Lucila Koon, sec.
LA LEY: I. 08/07/25 V. 10/07/25

El Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 2, Secretaría N° 4 a mi cargo, de Capital Federal, informa que VALKOVA SMIRIAGINA, MARIIA, PAS N° 75 763318550, rusa, solicitó la declaración de Carta de Ciudadanía Argentina. Cualquier persona que conozca algún impedimento para la concesión del beneficio, podrá hacerlo saber a través del Ministerio Público. Publíquese por dos días dentro de un plazo de quince días.

Buenos Aires, 14 de marzo de 2025
Constanza Belén Francingues, sec.
LA LEY: I. 08/07/25 V. 10/07/25

Ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 10, Secretaría N° 20, sito en Libertad 731 9° piso de esta ciudad, tramita el pedido de ciudadanía argentina de la Sra. ANNA SVIATKINA de nacionalidad rusa con PAS RUS 75 5707254 según el expediente "SVIATKINA, ANNA s/ SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA" Exp. N° 4704/2025. Por ello cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que estimara podría obstar a dicha concesión, deberá hacerlo saber a este Juzgado. Publíquese por dos días.

Buenos Aires, 19 de junio de 2025
Matías M. Abraham, sec.
LA LEY: I. 08/07/25 V. 10/07/25

Ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 10, Secretaría N° 19, sito en Libertad 731 9° piso de esta ciudad, tramita el pedido de ciudadanía argentina del Sr. MASHUK ALI de nacionalidad bangladesí con PAS BGD EJ0331912 según el expediente "ALI, MASHUK s/ SOLICITUD DE CARTA DE CIUDADANÍA" Exp. N° 21079/2024. Por ello cualquier persona que tuviere conocimiento de algún acontecimiento que estimara podría obstar a dicha concesión, deberá hacerlo saber a este Juzgado. Publíquese por dos días.

Buenos Aires, 27 de mayo de 2025
María Lucila Koon, sec.
LA LEY: I. 08/07/25 V. 10/07/25

