

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Programa de Actualización y Cierre Académico



**Seguridad jurídica del contrato de seguro adquirido vía  
telefónica**

-Tesis de Licenciatura-

Claudia Leonor Archila Piedrasanta

Guatemala, julio 2014

**Seguridad jurídica del contrato de seguro adquirido vía  
telefónica**

-Tesis de Licenciatura-

Claudia Leonor Archila Piedrasanta

Guatemala, julio 2014

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Rector M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M. A. César Augusto Custodio Cóbar

Secretario General Lic. Adolfo Noguera Bosque

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA**

Decano M. Sc. Otto Ronaldo González Peña

Coordinador de exámenes privados M. Sc. Mario Jo Chang

Coordinador del Departamento de Tesis Dr. Erick Alfonso Álvarez Mancilla

Director del Programa de Tesis Dr. Carlos Interiano

Coordinador de Cátedra M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán

Asesor de Tesis Lic. Jaime Trinidad Gaitán Álvarez

Revisor de Tesis M. Sc. Sonia Zucelly García Morales



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA. Guatemala, diez de marzo de dos mil catorce.-----

En virtud de que el proyecto de tesis titulado **SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATO DE SEGURO ADQUIRIDO VÍA TELEFÓNICA**, presentado por **CLAUDIA LEONOR ARCHILA PIEDRASANTA**, previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), reúne los requisitos de esta casa de Estudios, es procedente **APROBAR** dicho punto de tesis y para el efecto se nombra como Tutor al Licenciado **JAIME TRINIDAD GAITÁN ÁLVAREZ**, para que realice la tutoría del punto de tesis aprobado.



**M. Sc. Otto Ronaldo González Peña**  
Decano de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Justicia

Sara Aguilar  
c.c. Archivo



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

## DICTAMEN DEL TUTOR DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **CLAUDIA LEONOR ARCHILA PIEDRASANTA**

Título de la tesis: **SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATO DE SEGURO  
ADQUIRIDO VÍA TELEFÓNICA**

El Tutor de Tesis,

### **Considerando:**

**Primero:** Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

**Segundo:** Que ha leído el informe de tesis, donde consta que el (la) estudiante en mención realizó la investigación de rigor, atendiendo a un método y técnicas propias de esta modalidad académica.

**Tercero:** Que ha realizado todas las correcciones de contenido que le fueron planteadas en su oportunidad.

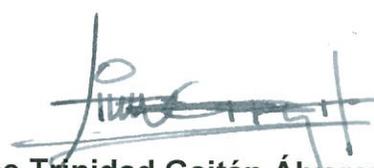
**Cuarto:** Que dicho trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura.

**Por tanto,**

En su calidad de Tutor de Tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 19 de mayo de 2014

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

  
**Jaime Trinidad Gaitán Álvarez**  
Tutor de Tesis



Sara Aguilar  
c.c. Archivo



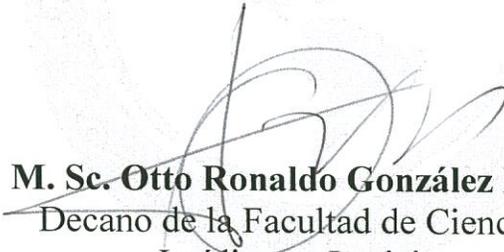
**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduria ante todo, adquiere sabiduria"*

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA. Guatemala, veinte de mayo de dos mil catorce.-----

En virtud de que el proyecto de tesis titulado **SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATO DE SEGURO ADQUIRIDO VÍA TELEFÓNICA**, presentado por **CLAUDIA LEONOR ARCHILA PIEDRASANTA**, previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), ha cumplido con los dictámenes correspondientes del tutor nombrado, se designa como revisor metodológico a la Licenciada **SONIA ZUCELLY GARCÍA MORALES**, para que realice una revisión del trabajo presentado y emita su dictamen en forma pertinente.



  
**M. Sc. Otto Ronaldo González Peña**  
Decano de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Justicia

Sara Aguilar  
c.c. Archivo



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## DICTAMEN DEL REVISOR DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **CLAUDIA LEONOR ARCHILA PIEDRASANTA**

Título de la tesis: **SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATO DE SEGURO  
ADQUIRIDO VÍA TELEFÓNICA**

El Revisor de Tesis,

### Considerando:

**Primero:** Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

**Segundo:** Que ha leído el informe de tesis, donde consta que el (la) estudiante en mención realizó su trabajo atendiendo a un método y técnicas propias de esta modalidad académica.

**Tercero:** Que ha realizado todas las correcciones de redacción y estilo que le fueron planteadas en su oportunidad.

**Cuarto:** Que dicho trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura.

Por tanto,

En su calidad de Revisor de Tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 23 de junio de 2014

**"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"**

**Sonia Zucelly García Morales**  
Revisor Metodológico de Tesis





UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## DICTAMEN DEL DIRECTOR DEL PROGRAMA DE TESIS

Nombre del Estudiante: **CLAUDIA LEONOR ARCHILA PIEDRASANTA**

Título de la tesis: **SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATO DE SEGURO  
ADQUIRIDO VÍA TELEFÓNICA**

El Director del programa de Tesis de Licenciatura,

### Considerando:

**Primero:** Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

**Segundo:** Que el tutor responsable de dirigir su elaboración ha emitido dictamen favorable respecto al contenido del mismo.

**Tercero:** Que el revisor ha emitido dictamen favorable respecto a la redacción y estilo.

**Cuarto:** Que se tienen a la vista los dictámenes favorables del tutor y revisor respectivamente.

### Por tanto,

En su calidad de Director del programa de tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 9 de julio de 2014

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

**Dr. Erick Alfonso Álvarez Mancilla**  
Coordinador del Taller de tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Sara Aguilar  
c.c. Archivo



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

## ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **CLAUDIA LEONOR ARCHILA PIEDRASANTA**

Título de la tesis: **SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATO DE SEGURO  
ADQUIRIDO VÍA TELEFÓNICA**

El Director del programa de tesis, y el Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y  
Justicia,

### Considerando:

**Primero:** Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

**Segundo:** Que ha tenido a la vista los dictámenes del Tutor, Revisor, y del director del programa de tesis, donde consta que el (la) estudiante en mención ha llenado los requisitos académicos de su Tesis de Licenciatura, cuyo título obra en el informe de investigación.

### Por tanto,

Se autoriza la impresión de dicho documento en el formato y características que están establecidas para este nivel académico.

Guatemala, 16 de julio de 2014

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

**Dr. Erick Alfonso Álvarez Mancilla**  
Coordinador del Taller de tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia



**Vo. Bo. M. Sc. Otto Ronaldo González Peña**  
Decano de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Justicia

Sara Aguilar  
c.c. Archivo

# **TRIBUNAL EXAMINADOR**

## **Primera Fase**

Lic. Luis Eduardo López Ramos

Licda. Brenda Lissette Lambour Figueroa

Licda. Vitalina Orellana y Orellana

Lic. Luis Guillermo Chután Reyes

## **Segunda Fase**

Licda. Brenda Lissette Lambour Figueroa

Lic. Carlos Guillermo Guerra Jordán

Licda. María Cristina Cáceres López

Lic. Ramiro Stuardo López Galindo

## **Tercera Fase**

Lic. Eduardo Galván

Licda. Dina Nohemí Castillo Alonzo

Lic. Erick Estuardo Wong Castañeda

Lic. Jaime Trinidad Gaitán Álvarez

Lic. Luis Estuardo López Ramos

**Nota:** Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

- A Jehová mi Dios            Por el don de la vida y porque Él da la sabiduría y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia.
- A mis padres                Carlos René Archila y Aura Audona Piedrasanta Villagrán, por su esfuerzo, amor, paciencia y apoyo incondicional.
- A mi hija                    Angela Sofía, por ser el motor que me impulsa a seguir cada día.
- A mis hermanos            Erick, Karla, Ángel y Teresita, por todo su amor y apoyo.
- A mis sobrinos             Por su cariño.
- A mis maestros             Por darme sus conocimientos y guiarme a culminar esta maravillosa carrera.
- A mis amigos                Quienes me han acompañado en este caminar, en especial a Susana, Carlos, José Ramón, Alex, Victoria y Juan José, por su amistad y cariño... gracias por estar siempre ahí.
- A mis compañeros        Por acompañarme y ser parte de este bonito final.
- A usted                      Que recibe la presente.

# Índice

Resumen	i
Palabras Clave	ii
Introducción	iii
El negocio jurídico	1
Seguridad jurídica	8
El contrato mercantil	16
El contrato de seguro	20
El contrato de seguro adquirido vía telefónica	34
Seguridad jurídica del contrato de seguro adquirido vía telefónica	45
Conclusiones	51
Referencias	53

## **Resumen**

La seguridad jurídica es propia del Estado de Derecho, es menester del Estado garantizar que se respete, creando normas adecuadas y velando por que las mismas se cumplan, tanto por los individuos que forman la sociedad, como por los órganos encargados de su aplicación.

En Guatemala como en otros países de Latinoamérica la contratación vía telefónica ha crecido, derivado de la modernidad y la rapidez con que se comercializan bienes y servicios, ya que ha sido una forma rápida de llegar al cliente o consumidor, sin tener que ofrecerle determinado servicio de manera personal, de igual manera si una persona necesita adquirir un servicio, cualquiera que sea, cuenta con una gama de ofertas que le permite contratar de manera rápida e inmediata. Las compañías han considerado necesario recurrir a la promoción, oferta y venta de servicios de manera rápida en la búsqueda de más y nuevos clientes, lo cual ha llevado a un aumento de las ventas telefónicas o telemarketing, siendo la oferta de seguros una de las más promovidas por esta vía, ya que permite un contacto instantáneo, en vivo entre el proveedor del servicio y el cliente o consumidor y en los últimos tiempos se ha recurrido a esta herramienta por las ventajas que ofrece, al ser un medio que busca contactar clientes de manera más rápida, permite ahorrar costos y tiempo, logrando un contacto más frecuente con los clientes.

En esta tesis se analizó la seguridad jurídica que poseen los contratos de seguro que se adquieren vía telefónica, determinando que esta seguridad se concreta cuando las partes manifiestan sus derechos y cumplen ambas con sus obligaciones, por un lado el asegurado que tiene como principal obligación pagar la prima del seguro y por el otro, la aseguradora o el canal por medio del cual se celebró el contrato, cumplir con la obligación de indemnizar al asegurado o sus beneficiarios la suma asegurada o pagar el siniestro al momento de la ocurrencia, de acuerdo a las condiciones propias del seguro que se contrató.

## **Palabras Clave**

Negocio jurídico. Contrato. Contrato de seguro. Seguridad jurídica. Vía telefónica.

## **Introducción**

La presente tesis tiene como propósito principal, establecer la seguridad jurídica que tienen los contratos de seguro que se adquieren vía telefónica, esto derivado del escepticismo y desconfianza que genera en los usuarios o asegurados, por la rapidez con la que se celebran estos contratos. Guatemala es uno de los países a nivel regional, que ha abierto las puertas para que se puedan hacer negociaciones por los diferentes medios de comunicación instantánea, siendo de los más utilizados hoy en día, internet y el caso particular el teléfono. Las entidades comerciales son las que han aprovechado las ventajas que tienen estos medios de comunicación, como una herramienta por lo rápido y ágil de llegar a una amplia cantidad de usuarios y los bajos costos que representa, al poder promover la oferta y venta de productos, bienes y servicios, tal es el caso la actividad aseguradora que es una de las que más ha promovido la venta y contratación de seguros por la vía telefónica.

La presente exposición consta de seis títulos, en el primero se abordan los temas del negocio jurídico y el contrato en general. En el segundo, se tocan los temas de seguridad jurídica como valor propio de los Estados de Derecho, la seguridad en la Constitución Política de la República y seguridad de la contratación vía telefónica. En el tercer título se desarrolla el tema del contrato mercantil en forma general, como base del contrato de seguro, su clasificación, formalidades y perfeccionamiento.

El cuarto título aborda el tema de contrato de seguro de una forma general y breve, se menciona su naturaleza, elementos, los derechos y obligaciones tanto del asegurado como de la entidad aseguradora y el beneficiario. Ya en el quinto título, se desarrolla el contrato de seguro que se adquiere por la vía telefónica, abordando el tema de la comercialización masiva de seguros; las características que son propias de los seguros que se pueden colocar o vender de forma masiva y que permite comercializarse vía telefónica. En el último título se analiza la seguridad jurídica del contrato de seguro que se adquiere por la vía telefónica, se establece que al tener todas las características de un contrato mercantil, siendo poco formalista y que tiene dentro de sus principios la buena fe, basta para su celebración el consentimiento de las partes y se formaliza con la aceptación de ambas.

Aun cuando los contratos que se celebran vía telefónica, se pactan sin la presencia física y simultánea de las partes que se obligan, dan su consentimiento por medio de equipos de telecomunicación, que pueden tener almacenamiento de estos pactos, al quedar registros en una grabación almacenada en una base de datos, lo que deja constancia de que ambas partes estuvieron de acuerdo en las condiciones del contrato celebrado. Por otro lado, al ser la bilateralidad una característica propia de los contratos mercantiles, en este caso el contrato de seguro adquirido vía telefónica, implica derechos y obligaciones para ambas partes,

siendo para el asegurado o contratante su principal obligación, el pago de la prima o costo del seguro adquirido según sus propias condiciones, mismo que en el caso particular, se lleva a cabo por medio de un cargo a su tarjeta de crédito. En cuanto a la entidad aseguradora, la principal obligación con relación al asegurado, es pagar o indemnizar la suma asegurada, pagar los reclamos que se le presenten, de acuerdo a las condiciones propias del seguro que se contrató.

Se puede establecer entonces, que la certeza jurídica del contrato que se adquiere por la vía telefónica se materializa cuando las partes manifiestan sus derechos y cumplen sus obligaciones, por un lado el asegurado debe pagar la prima del seguro, por su parte la aseguradora debe ser un respaldo para el asegurado y se materializará al momento de la ocurrencia de un siniestro donde la aseguradora responda, pagando o indemnizando al asegurado o sus beneficiarios.

## **El negocio jurídico**

Antes de llegar a lo que se conoce como negocio jurídico, cabe mencionar que se le dio una relevancia especial al término acto jurídico, por lo que se empleaba en ese entonces, la frase negocio jurídico solo para nombrar un tipo especial de actos jurídicos, ¿pero que es el acto jurídico? es el resultado de la conducta del hombre, con la intención de producir efectos jurídicos, en ambos interviene la voluntad.

El término negocio jurídico debe como lo fundamental de su dogmática a la doctrina alemana del siglo XIX del vocablo *negotium*, que se encontraba en los textos romanos y en los del antiguo Derecho español, pero usado con tanta variedad de sentidos que parecía no ser útil para el lenguaje técnico jurídico. (Aguilar, 2006:7)

Según lo indicado anteriormente el termino negocio jurídico a lo largo del tiempo se le fue dando diferentes usos, muy lejos estaba de pensarse que pudiera utilizarse como un término jurídico tal como se usa actualmente, al ser parte del lenguaje propio en el ámbito del Derecho.

### **Como indica Aguilar**

El negocio jurídico es una declaración de voluntad que se exterioriza y que va dirigida a la creación, modificación o extinción de las relaciones jurídicas. Por ello la declaración de voluntad constituye un acto por el que se exterioriza un determinado contenido. (2006:11)

El concepto dado por Aguilar deja ver el uso que se le da actualmente al término negocio jurídico, como una forma de expresar una declaración de voluntad, que puede manifestarse por medio de crear, modificar o extinguir las relaciones jurídicas en las que las personas intervengan, de acuerdo a sus intereses.

Otros juristas han definido el negocio jurídico, se citan algunos

De Castro, concibe el negocio jurídico como

“La declaración o acuerdo de voluntades, con que los particulares se proponen conseguir un resultado, que el Derecho estima digno de su especial tutela sea en base solo a dicha declaración o acuerdo o sea completado con otros hechos o actos.” (1997:25)

En la definición anterior se puede observar que la declaración de la voluntad es el elemento central del negocio jurídico, ya que las personas tienen la libertad de decidir el tipo de contrato que desean y con quien contratar de acuerdo a sus propios intereses y necesidades.

Diez-Picazo lo define así

El negocio jurídico es un acto de autonomía privada que reglamenta para sus autores una determinada relación o una determinada situación jurídica. El efecto inmediato de todo negocio jurídico consiste en constituir, modificar o extinguir entre las partes una relación o una situación jurídica y establecer la regla de conducta o el precepto por el cual deben los recíprocos derechos y obligaciones que por virtud de esta relación recaen sobre las partes. (1993:73)

Según lo mencionado anteriormente, las partes que intervienen en el negocio jurídico, tienen la posibilidad de elegir la consecuencia jurídica que mejor satisfaga sus necesidades e intereses, lo contrario a un acto jurídico, ya que es la ley la que determina qué consecuencias tiene, como en el caso del matrimonio o el testamento.

El negocio jurídico tiene ciertas características, ya que “es un acto jurídico y por ello un acto de voluntad caracterizado porque el contenido de la voluntad es decisivo y regulador de los efectos jurídicos que producen éstos, se originan *ex voluntate*, no *ex lege*”, a diferencia de los actos no negociales semejantes a los negocios jurídicos. (<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/> Recuperado 29.03.2014)

### También tiene doble valor

a) Es título y fundamento de relaciones jurídicas y b) establece reglas de conducta. Por ello cabe distinguirlo de aquellas declaraciones de voluntad que afectan la relación negocial, pero que carecen de independencia y de fundamento de dicha relación negocial, como son los actos de cumplimiento o actos debidos y los actos autorizados por la ley o el contrato modificativos de la relación negocial. (<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/> Recuperado 29.03.2014).

### Clases

Según sea necesaria la declaración de voluntad de una parte o de dos o más, los negocios pueden ser unilaterales como el testamento y bilaterales o plurilaterales como el contrato.

Causales o abstractos, según que la causa forme parte integrante del negocio o que no esté incorporada al mismo esto es, según que la eficacia del negocio quede o no subordinada a la existencia y licitud de la causa.

De acuerdo a la manifestación de voluntad, deba o no reunir ciertas formalidades, pueden ser o no solemnes.

Por su fin, familiares, matrimonio, adopción, emancipación, etc. y patrimoniales que pueden ser obligatorios, reales y sucesorios. (<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/> Recuperado 29.03.2014)

## El contrato

Al iniciar el análisis del contrato como tal, se considera necesario mencionar algunos datos ya que llegar al concepto que se maneja hoy en día, ha sido un largo camino de estudio y ordenamiento de ideas, que los historiadores han ido poco a poco aclarando.

Originariamente, “la voz *contractus* no parece haber poseído un preciso significado técnico-jurídico. Etimológicamente, *contractus* es el participio pasivo del verbo *contrahere*, por lo cual designa genéricamente “lo contraído”. Lo contraído es un negocio o, más exactamente, una obligación (*negotium contractum*, *obligatio contracta*). *Contractus* es, pues, aquella situación que da origen a ese especial *vinculum iuris* en que la *obligatio* consiste”. (Aguilar, 2006:33).

Cuando se establece un contrato, lo que se adquiere es una obligación donde la voluntad vincula a ambas partes y que debe respetar, por lo que se dice que hay contrato cuando dos o más personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común, destinada a reglar sus derechos.

Capitant lo define como “el acuerdo de voluntades entre dos o más personas, con el objeto de crear entre ellas vínculos de obligaciones.” (Ossorio, 1981:167)

El contrato es el negocio jurídico por excelencia, Diez-Picazo, afirma que “contrato es todo acuerdo de voluntades por medio del cual los interesados se obligan.” (1993:121)

El Código Civil establece en el Artículo 1517 que “hay contrato cuando dos o más personas, convienen en crear modificar, o extinguir una obligación.” En cuanto a su perfeccionamiento, según el Artículo 1518 “los contratos se perfecciona por el simple consentimiento de las partes, excepto cuando la ley establece determinada formalidad como requisito esencial para su validez”, por ejemplo un contrato de constitución de sociedad que debe necesariamente ser en escritura pública.

De acuerdo al principio de *Pacta sunt servanda*, inmerso en el Artículo 1519 del Código Civil, que establece que desde que se perfecciona un contrato obliga a los contratantes al cumplimiento de lo convenido siempre que estuviere dentro de las disposiciones legales relativas al negocio celebrado... por lo que no puede alterarse a menos que haya acuerdo entre las partes, ya que lo pactado obliga y debe ser respetado por las partes contratantes y tiene fuerza de ley para ambas.

En el mismo artículo se encuentra otro principio importante como es el de buena fe, al indicar que los contratos deben ejecutarse de buena fe y la común intención de las partes, puede suponerse con esto que no se concibe que alguien quiera celebrar un contrato con el ánimo de

incumplirlo, entonces se entiende que actuar de buena fe, es obrar sin malicia, con rectitud y sin el afán de engañar a la otra parte.

Parafraseando a Aguilar (2006) en cuanto al objeto del contrato dice que es un tema que no ha sido debatido por la doctrina, ya que la palabra objeto, puede ser un concepto no jurídico aplicado a realidades y esquemas jurídicos. El término objeto es susceptible de numerosas acepciones, objeto como fin, como prestación, como cosa o servicio, como materia del negocio o como la obligación que por el contrato se constituye, que es al final la materia de interés.

De acuerdo con lo anterior, para el presente estudio, el término de objeto que se ajusta y el más acertado, es el de... materia del negocio o como la obligación que por el contrato se constituye.

El Código Civil al referirse al objeto, establece en el Artículo 1538

El objeto del contrato no solo las cosas que existen pueden ser objeto de los contratos, sino que las que se espera que existan; pero es necesario que las unas y las otras estén determinadas, a lo menos, en cuanto a su género.... Los hechos han de ser posibles, determinados y en su cumplimiento han de tener interés los contratantes.

Garibotto citado por Aguilar indica que “el objeto del contrato se puede entender como aquella realidad material o jurídica sobre la que el mismo recae.” (Aguilar, 2006:172).

Derivado de lo anterior es importante mencionar los requisitos del objeto o materia del contrato, siendo estos a) posible, b) lícito, c) determinado.

Posible significa que el objeto ha de existir al momento de la celebración del contrato, pudiendo este recaer también sobre las cosas futuras, siempre que su existencia sea posible.

En cuanto a la licitud del objeto del contrato, se refiere a que no sean sobre cosas o servicios que vallan en contra de la ley, las buenas costumbres o el orden público.

Cuando se menciona que debe ser un objeto determinado, es un objeto individualizado o distinguido, conocido y querido en la realidad concreta por ambos contratantes, significa la descripción, las circunstancias, cualidades y utilidad del objeto, en el momento en que se acuerda sobre él.

#### Forma

Es importante abordar el tema de la forma de los contratos, ya que ésta permite identificar el contrato en su individualidad, en determinado momento, ofrece la prueba de su existencia y hace posible su protección.

Para Aguilar, la forma “es equivalente al medio de exteriorización de la voluntad (palabra, escritura, conducta) y representa, como observa IHERING, el tránsito de la intimidad subjetiva (querer interno) a la exteriorización objetiva.” (2006:147)

Esto quiere decir que la forma permite a los contratantes plasmar, ya sea por escrito o verbalmente, las condiciones bajo las cuales el contrato quedará establecido y que deben cumplir ambas partes.

Con relación a la forma el Código Civil establece en el Artículo 1574 que “toda persona puede contratar y obligarse:

1) Por escritura pública; 2) Por documento privado o por acta levantada ante el alcalde del lugar; 3) Por correspondencia; y 4) Verbalmente.”

El Artículo 1524 del mismo cuerpo legal, como complemento al artículo anterior, establece que también se puede contratar por teléfono y que esta forma de contrato “se considera celebrado entre las partes... y el contrato se reputa celebrado en el lugar en el que se hizo la oferta.”

Actualmente la vía telefónica es uno de los medios más comunes para la oferta y adquisición de bienes y servicios.

## **Seguridad jurídica**

Se le llama seguridad jurídica a un principio perteneciente al Derecho, el cual se reconoce universalmente. La base de este principio está en la llamada certeza del derecho. Este principio representa, en el ámbito de su publicación y de su publicidad, la seguridad de que se tiene conocimiento, o de que se puede llegar a tener, de lo que la ley prevé

como prohibido, permitido y mandado por los poderes públicos, respecto de uno mismo para con el resto de individuos y de estos para con uno mismo.

A nivel etimológico se puede alcanzar algún conocimiento sobre el concepto de seguridad jurídica. En efecto, la palabra seguridad tiene su origen en una palabra latina, a saber, la palabra *securitas*. Esta proviene de sustantivar el adjetivo *securus*, el cual se puede traducir como tener seguridad de algo. (<http://www.gerencie.com/seguridad-juridica.html>. Recuperado 06.04.2014)

Según Perez-Luño, la seguridad jurídica es un valor estrechamente ligado al Estado de Derecho que se concreta en exigencias objetivas de: corrección estructural (formulación adecuada de las normas del ordenamiento jurídico) y corrección funcional (cumplimiento del Derecho por sus destinatarios y especialmente por los órganos encargados de su aplicación). Junto a esa dimensión objetiva la seguridad jurídica se presenta, en su acepción subjetiva encarnada por la certeza del Derecho, como la proyección de las situaciones personales de las garantías estructurales y funcionales de la seguridad objetiva. (1991:28).

Ossorio indica que seguridad jurídica

“Representa la garantía de la aplicación objetiva de la ley, de tal modo que los individuos saben en cada momento cuáles son sus derechos y obligaciones sin que el capricho, la torpeza o la mala voluntad pueda causarles perjuicio.” (1981:695)

Ossorio, agrega que “es una condición esencial para la vida y el desenvolvimiento de las naciones y de los individuos que la integran.”

(1981:695)

En cuanto a la certeza como parte de la seguridad jurídica, Pérez-Luño indica

La certeza del Derecho supone la faceta subjetiva de la seguridad jurídica, se presenta como la proyección en las situaciones personales de la seguridad objetiva. Para ello, se requiere la posibilidad del conocimiento del Derecho por sus destinatarios. Gracias a esa información realizada por los adecuados medios de publicidad, el sujeto de un ordenamiento jurídico debe poder saber con claridad y de antemano aquello que le está mandado, permitido o prohibido.... La certeza representa la otra cara de la seguridad objetiva: su reflejo en la conducta de los sujetos del Derecho. (1991:29).

Seguridad es entonces un sinónimo de confianza por parte de los individuos al saber que la ley protege sus derechos desde los más básicos, como una condición, por el simple hecho de ser personas y de igual manera, al tener derechos también se tienen obligaciones como parte de una sociedad, que deben cumplir y que la misma ley que les protege también les demandará, en el caso de incumpliendo.

### **Seguridad en la Constitución Política**

Siendo la seguridad jurídica propia de los estados de Derecho, corresponde al Estado como tal velar porque la seguridad de las habitantes de un país sea garantizada y respetada en todos los ámbitos de su desarrollo.

La Constitución Política de la República en el Artículo 2 establece que “es deber del Estado garantizar a los habitantes de la República, no solo la vida, la libertad, la justicia, sino también la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.”

Como se menciona en el artículo anterior el Estado tiene el deber de garantizar seguridad a cada uno de sus habitantes, brindándoles seguridad y protección de la vida, seguridad material, protegiendo sus bienes, seguridad financiera, cuidando el dinero y las inversiones de las personas, esto por medio de sus instituciones, creadas para estos fines.

Los individuos como parte de una sociedad en constante crecimiento, participan activamente en su desarrollo, por medio de transacciones y relaciones de comercio con las diferentes entidades financieras y comerciales, siendo el Estado quien también debe vigilar y garantizar la seguridad en estas transacciones de manera que se respeten los derechos y obligaciones de las partes, tal como lo establece la Constitución Política en el Artículo 119, literal k) que indica que es obligación del Estado “proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión.” Siendo imperativo su cumplimiento.

Pero contrario a seguridad es la inseguridad y desconfianza que en la actualidad despierta en los individuos cuando no se respetan estos derechos, que como se mencionó, son garantías ya establecidas y se

espera que el Estado por medio de sus entidades vigile su cumplimiento. Una forma de convencer a una sociedad en cuanto a que se garantizan sus derechos, se da cuando el sistema de justicia aplica las leyes de manera justa y eficiente en caso de incumplimiento.

De lo contrario la inseguridad, el temor y la desconfianza provocará la desinversión, limitará las relaciones comerciales al no contar con la plena certeza, que se respeten los derechos mínimos que se establecen por medio de transacciones de diferente índole con las entidades financieras, como ha sucedido en los últimos años y se ve reflejado en las estafas que han sufrido los usuarios o cuentahabientes de los bancos y financieras, por ejemplo, u otras entidades comerciales al ofrecer productos o servicios y no cumplir con lo ofrecido.

En Guatemala según lo Estable la Constitución Política de la Republica, la Superintendencia de Bancos es el órgano encargado de ejercer vigilancia e inspección de los bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

### **Seguridad en la contratación vía telefónica**

La contratación vía telefónica ha crecido en Guatemala, derivado de la modernidad y la rapidez con que se comercializan bienes y servicios, ya que es una forma rápida de llegar al cliente o consumidor, sin tener que

ofrecerle determinado producto de manera personal y a bajo costo. De igual manera si una persona necesita adquirir un servicio, cualquiera que sea, cuenta con una gama de ofertas que le permite contratar de manera rápida e inmediata.

Al respecto, el Código Civil establece en el Artículo 1524 que “el contrato por teléfono se considera celebrado entre las partes.... el contrato se reputa celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.”

En relación a lo anterior una diferencia evidente es que en los contratos que se establecen vía telefónica, se pactan sin la presencia física y simultánea de las partes que se obligan, dando su consentimiento por medio de un equipo de telecomunicación, que puede incluso tener un almacenamiento de estos pactos al quedar registros en una grabación, almacenada como una base de datos, lo que dejará constancia de que ambas partes estuvieron de acuerdo en las condiciones del contrato celebrado.

La seguridad y la confianza de la persona a quien se le ofrece un bien o servicio vía telefónica, debe obtenerse desde el momento de la oferta, misma que debe contener, por lo menos, las condiciones básicas del contrato y se hará en los términos precisos y concretos.

Por otro lado, la oferta es en ese momento solo una de declaración de voluntad por parte del oferente ya que es la proposición al destinatario de la celebración de un contrato y según lo establece el Código Civil en el Artículo 1629, la persona que ofrezca al público objetos, se puede entender que también servicios a un determinado precio, queda obligado a mantener lo ofrecido. Esta oferta tiene como finalidad que mediante la aceptación de la misma se celebre el contrato propuesto. En este caso como se da entre personas ausentes, el contrato se forma en el momento en que la entidad que propone recibe la contestación o aceptación.

Cuando un producto sale al mercado, se promueve y contrata por la vía telefónica, debió haberse estudiado, revisado y que cumpla con los requisitos necesarios para ser autorizado, por lo que se tiene la confianza que es un producto confiable, de lo contrario si se determina que estos productos son engañosos o no cuentan con lo mínimo requerido para ello, se sancionará a la entidad financiera que los comercializa.

La legislación internacional también ha regulado el contrato vía telefónica, por ejemplo en España

El artículo 2 del RD 1906/1999 ya exige la confirmación de la oferta telefónica en soporte duradero legible cuando se utilizan condiciones generales de la contratación, de modo que, como mínimo tres días antes de la celebración del contrato, el operador ha de facilitar al adherente información sobre “todas y cada una de las cláusulas del contrato” y remitirle “por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, el texto completo de las condiciones generales”. Sin embargo, condicionar la existencia, validez y eficacia del contrato (“solo quedará vinculado”) a la firma y envío del acuerdo por escrito supone reducir la vía telefónica a una simple fuente de información o publicidad, pero no admitirla como técnica de perfección del contrato. Esto resulta muy extraño en la práctica

habitual de algunos sectores en los que está asentada la contratación telefónica e incluso el comienzo de la prestación del servicio de forma inmediata a la celebración del contrato (ej. telecomunicaciones, seguros), sin perjuicio del reconocimiento al usuario del derecho de desistimiento en los casos de incumplimiento por el empresario de sus deberes de información y confirmación del contrato, artículos. 2,3 y 4 RD 1906/1999. (<http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>. Recuperado 03.05.2014)

La legislación mexicana como referente más cercano a Guatemala, contempla la contratación telefónica, como parte de la comercialización de bienes y servicios, al respecto el Artículo 1805 del Código Civil Federal mexicano, por cierto con muchas similitudes al guatemalteco, establece lo siguiente

Cuando la oferta se haga a una persona presente, sin fijación de plazo para aceptarla, el autor de la oferta queda desligado si la aceptación no se hace inmediatamente. La misma regla se aplicará a la oferta hecha por teléfono o a través de cualquier otro medio electrónico, óptico o de cualquier otra tecnología que permita la expresión de la oferta y la aceptación de ésta en forma inmediata.

Cabe mencionar que el espíritu de las regulaciones cualquiera que sea el país, lo que pretende es asegurar que los contratos que se celebren por los diferentes medios, en este caso el telefónico, garanticen el respeto y cumplimiento de los mismos por parte del que ofrece y el que contrata.

Los Convenios internacionales también han contemplado la necesidad de regular los contratos que se hagan por los diferentes medios de comunicación instantánea, como es la vía telefónica, esto siempre con el afán de proteger a las partes que intervienen en el mismo.

El Convenio de Viena, regula lo relacionado al cómputo del plazo de aceptación en las ofertas de contrato de compraventa internacional con indicación del plazo máximo de aceptación de la oferta.

El segundo párrafo numeral 2 del Artículo 20 establece “Si la oferta se realiza por telex, teléfono, fax, e-mail u otros medios de comunicación instantáneos, comienza desde el momento que la oferta llega al destinatario.”

## **El contrato mercantil**

Al iniciar el estudio de los contratos mercantiles, es necesario hacer algunos comentarios sobre las diferencias que pueden existir, desde el punto de vista legal, en cuanto a las modalidades, respecto a la contratación civil.

Alvarado (2011) indica que es lógico tratar de revivir la antigua polémica acerca de si es necesario hacer una diferencia y crear dos disciplinas distintas pero que al final tienen orígenes comunes, como lo es el Derecho civil y el Derecho mercantil, por lo que no se justifica hacer una diferencia explícita entre la contratación civil y la mercantil, ya que las dos son formas reconocidas de contratación, en las que se establecen derechos y obligaciones para ambas partes.

En cuanto al Derecho mercantil, se puede comprobar como muchas de sus figuras, dentro de las cuales están las contractuales tienen su origen en antecedentes antiguos, como el caso de Roma y otras culturas del mundo antiguo, sin embargo el desarrollo más intenso, como sus prácticas y usos, comienza a darse a partir del segundo periodo de la Edad Media.

En la legislación guatemalteca se puede observar que algunas de estas figuras aún se han tornado como letra muerta, debido a que en la práctica ya no se usan y han sido sustituidas por nuevas.

Ya en materia, el contrato mercantil como “acto jurídico constituye el medio para que se dé el movimiento en el tráfico comercial; y aun cuando las obligaciones mercantiles no necesariamente deriven de él, sigue siendo una categoría para el surgimiento de obligaciones de origen contractual.” (Villegas, 2006:32)

Cabe mencionar que para que sea un contrato mercantil como tal, este debe regirse por la legislación mercantil y que por lo menos una de las partes que intervienen en el contrato, sea comerciante.

Es importante comentar algunas características de las obligaciones mercantiles.

De acuerdo al Artículo 1 del Código de Comercio establece que

La aplicabilidad es una característica de los contratos mercantiles ya que los comerciantes mercantiles en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este código y en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicaran e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil.

El Código de Comercio en el Artículo 669 establece también “que las obligaciones mercantiles se interpretan, ejecutan y cumplen de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes...”

Se entiende por verdad sabida, como la palabra que se dan ambos contratantes y que se considera como una verdad total, sin engaños ni incumplimiento. En cuanto a la buena fe al igual que la contratación civil, está basada en la ética y la rectitud, sin recurrir al engaño o menos actuar con malicia en perjuicio de la otra parte.

De lo anterior se puede determinar según, lo afirmado por Villegas y lo establecido en la legislación guatemalteca, lo que se trata es insistir en que, por el poco formalismo con que se dan los contratos mercantiles, los principios funcionan como parte de su propia substancia, de manera que las partes obligadas conocen en verdad sus derechos y obligaciones y que se vinculan de buena fe en sus intenciones y deseos de negociar para no darle una interpretación distinta a los contratos, ya que de lo contrario se destruiría la seguridad del tráfico comercial.

## Clasificación

Para hacer referencia a este tema y como ya es conocido la clasificación general de los contratos mercantiles establece que pueden ser típicos y atípicos, los contratos típicos son los que se encuentran regulados, en el caso de Guatemala estos contratos están regulados en el Código de Comercio.

En cuanto a las formalidades de los contratos, en el campo mercantil, la forma se encuentra más simplificada, como ya se ha mencionado antes, los contratos mercantiles no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualquiera que sea su forma y el idioma en que se celebren, las partes quedan vinculadas en los términos que quieran obligarse. Los contratos en Guatemala y que hayan de surtir efectos en todo el territorio, se extenderán en el idioma español, esto de acuerdo con el Artículo 671, pero se exceptúan de esta disposición los contratos que, de acuerdo con la ley requieran formas o solemnidades especiales, como es el caso del contrato de Fideicomiso.

Con relación al perfeccionamiento de los contratos mercantiles, la doctrina menciona cuatro teorías: la Teoría de la declaración, Teoría del conocimiento, Teoría de la expedición y Teoría de la recepción, las que se mencionan de forma breve.

La teoría de la declaración menciona que el contrato mercantil se perfecciona cuando el sujeto que acepta el contrato lo externa en forma verbal, escrita o tácita.

La teoría del conocimiento se refiere a que el contrato se perfecciona, cuando el que ofrece el servicio tiene el conocimiento de la aceptación por parte del que contrata o adquiere el servicio.

La teoría de la expedición, indica que el contrato se perfecciona cuando el que contrata o aceptante expresa o expide su declaración de acepto, pero que se materializa cuando esta declaración se hace por escrito.

La teoría de la recepción, se da el perfeccionamiento del contrato cuando el que ofrece el servicio recibe la aceptación, lo que hace suponer que debe ser por escrito.

De las teorías mencionadas anteriormente, se determina que al igual que los contratos civiles, los contratos mercantiles se perfeccionan por el consentimiento de las partes, que se origina de la oferta y de la aceptación sobre el objeto y la causa del contrato.

## **El contrato de seguro**

Para iniciar el análisis sobre el contrato de seguro, vale la pena conocer brevemente sus orígenes y evolución.

Al respecto se sabe que el seguro es una de las instituciones financieras más antiguas de la humanidad, en las sociedades de la Antigüedad existieron instituciones análogas al seguro, pocas de las cuales llegaron a la Edad Media.

Los gremios profesionales, las hermandades de socorro, las cofradías y los montepíos, que promovían la ayuda mutua entre sus asociados en casos de catástrofe o desgracia personal, tuvieron gran importancia para el desarrollo del seguro.

La historia del seguro moderno puede dividirse en tres grandes periodos: el primero, de formación, desde mediados del siglo XIV hasta fines del siglo XVII, en que se crea la póliza de seguro; otro, que abarca el siglo XVIII y la primera mitad del XIX, en que se fundan las compañías aseguradoras y el tercero, que llega hasta nuestros días, que corresponde a la época de pleno desarrollo técnico y jurídico del seguro, de su explotación en gran escala y de su internacionalización, así como al nacimiento de los seguros sociales. (<http://www.mapfre.com/museoseg/i18n/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos> Recuperado 12.04.2014)

La póliza de seguro más antigua conocida, data de 1347 y cubría un viaje entre Génova y Mallorca, España. En cuanto a la legislación del seguro, ha sido fundamental para el desarrollo de esta industria y España es de los precursores en esta materia, siendo la Ley de Registro de Inspección de Seguros, del 14 de mayo de 1908, la primera ley que regulo el sector.

En Guatemala, no se conoce mucho sobre cómo se desarrolló la industria del seguro pero se sabe que fue durante los años 1930 a 1945, el seguro existía en el mercado, pero solo había compañías extranjeras con oficinas representativas que atendían las necesidades de los habitantes,

fue hasta 1945 que aparece la primera compañía nacional de seguros, conocida hoy en día como el Instituto Nacional de Seguridad Social.

Ya teniendo una idea sobre la historia del seguro, se puede determinar cuál es y ha sido la función del seguro hasta hoy día y es proporcionar tranquilidad a las personas que están sujetas a riesgos que de llegar a suceder pueden crear desequilibrios de diferente índole, por ejemplo, un accidente, la incapacidad para trabajar o la muerte, esto causa preocupación y recae sobre la economía no solo de la persona que lo sufre y en caso de muerte en la familia. Es en ese momento en que el seguro da la tranquilidad, porque existe la garantía de que se cuenta con el respaldo para cubrir la posible eventualidad.

Para dar un concepto sobre el contrato de seguro, se citan algunos

Vivante citado por Villegas, dice que “es un contrato por el cual una empresa se obliga a pagar determinada suma cuando ocurra un evento fortuito, mediante una prima, calculada según la probabilidad de que el evento suceda.” (Villegas, 2006:211)

Por su parte Garrido y Comas, citado también por Villegas afirma que “por el contrato de seguro el asegurador se obliga mediante la percepción de una cuota o prima, a realizar la prestación convenida al asegurado o a los beneficiarios por él designados, de producirse la eventualidad

prevista en el contrato relativa a la persona o bienes del asegurado.”  
(Villegas, 2006:211)

Es entonces el contrato de seguro, aquel que tiene como característica la protección de la vida, la salud y de los bienes de la persona que lo contrata en caso de una eventualidad o siniestro, por parte de una entidad aseguradora a cambio de un pago llamado técnicamente prima.

Una definición legal se encuentra en el Artículo 874 del Código de Comercio, que establece

Por medio del contrato de seguro, el asegurador se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista en el contrato y el asegurado o tomador del seguro, se obliga a pagar la prima correspondiente.

### Naturaleza

Con relación a la naturaleza jurídica del contrato de seguro, la doctrina menciona tres teorías que pretenden justificar su naturaleza: la Teoría de la indemnización, la Teoría de la necesidad y la Teoría de la previsión.

Villegas (2006) indica que la última teoría es la más acertada, al referir que cuando se contrata un seguro lo que se está previniendo es indemnizar las consecuencias de un hecho que, como riesgo, motiva el contrato de seguro, ya que quien celebra un contrato de seguro, como asegurado, lo hace como una persona previsora que quiere trasladar a otra, el asegurador, las consecuencias parciales o totales de una eventualidad futura, o sea el riesgo convertido en siniestro.

En cuanto a sus características, el contrato de seguro es un contrato principal y típicamente mercantil, es bilateral, consensual, oneroso, aleatorio, de tracto sucesivo, es un contrato por adhesión y debe concertarse de buena fe.

Es importante ampliar sobre la consensualidad, ya que el contrato se perfecciona en el momento en que las partes se ponen de acuerdo en celebrarlo, lo que se presume cuando el asegurado recibe la aceptación del asegurador para concertar la relación contractual, sin supeditarle al pago de la prima inicial o entrega de la póliza, según lo establecido en el Artículo 882 del Código de Comercio.

Otra característica importante es que es aleatorio, porque las partes someten la posibilidad contractual de obtener una ventaja a un suceso futuro e incierto, o sea que depende del azar.

“Es por esta característica que el contrato de seguro no puede adolecer de lesión, ya que la desigualdad en las prestaciones es un riesgo propio de este tipo de contratos.” (Villegas, 2006:213)

Es un contrato de adhesión ya que se formaliza por escrito en un documento llamado póliza, cuyas cláusulas generalmente son impuestas por el asegurador, lo que hace que el asegurado no pueda discutir sobre las cláusulas generales ya que están impresas y lo que pretenden es

uniformar el régimen contractual según el ramo de que se trate. Cabe mencionar que las cláusulas generales que están en la póliza son previamente evaluadas y aprobadas por la Súper Intendencia de Bancos, entidad estatal encargada de velar porque estas no afecten los derechos de los asegurados.

Es un contrato que está basado en el principio de la buena fe, como bien asienta Vásquez, mencionado por Villegas, cuando dice que “este es un elemento muy importante en cualquier contrato”, pero mucho más importante en este contrato ya que tanto el asegurador como el asegurado deben manifestar su voluntad basados en la más estricta buena fe, tanto en la celebración del contrato como durante la vigencia del mismo. (Villegas, 2006:214)

Teniendo como uno de sus principios la buena fe, es impensable que las partes se quieran engañar una a la otra o sorprenderse con algún acto fraudulento por parte del contratante o bien la aseguradora negarse a pagar un siniestro solo porque no quiere hacerlo.

### Elementos

El contrato de seguro tiene elementos de naturaleza personal, objetiva y formal, en cuanto a los elementos personales están: el asegurador, el solicitante, el asegurado y el beneficiario.

## Los elementos personales

Se conoce como asegurador o aseguradora a la entidad privada, generalmente una Sociedad Anónima que es la que responderá por los riesgos adquiridos en el contrato. “El asegurador, es la persona jurídica que en forma de sociedad anónima y organizada al tenor de la ley guatemalteca, se encuentra debidamente autorizada para dedicarse al negocio del seguro.” (Villegas, 2006:214)

La doctrina menciona que generalmente una aseguradora actúa por medio de un personal auxiliar para la celebración de los contratos de seguro, a quienes se les conoce como “agentes de seguros” o “agentes vendedores de seguros”. Estos agentes deben contar con autorización o licencia que extiende la Súper Intendencia de Bancos, para poder desarrollar su trabajo.

La Ley de la Actividad Aseguradora Decreto 25-2010, según el Artículo 80 establece la figura de los Intermediarios de seguros e indica que “son las personas individuales o jurídicas que promuevan la contratación de seguros, ofrecidos por aseguradoras autorizadas para operar en el país mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones y el asesoramiento para celebrarlos.”

Otro elemento personal es el solicitante, según el Artículo 875 incisos 2º. y 3º. del Código de Comercio “es la persona que contrata el seguro, por cuenta propia o por la de un tercero determinado o determinable y que traslada los riesgos al asegurador, la persona interesada en la traslación de los riesgos.” Cabe mencionar que el solicitante y asegurado puede ser la misma persona al contratar un seguro de forma personal de acuerdo a su conveniencia y necesidades.

El beneficiario, es la persona o personas que van a recibir el producto del siniestro, cuando el riesgo se hace realidad o se produce el efecto principal del seguro, que es obtener el beneficio previsto en la póliza y que la entidad aseguradora tiene la obligación de pagar o indemnizar.

Beneficiario también puede ser una o varias personas que designa el asegurado principal, previamente y por escrito, como los que recibirán el monto de la suma asegurada, en caso de muerte en un contrato de seguro de vida.

Los elementos objetivos del contrato de seguro son el riesgo y la prima.

La doctrina indica que “el principal objeto del contrato de seguro consiste en una eventualidad; es un hecho de naturaleza jurídica que puede o no suceder en el futuro de una persona asegurada.” (Villegas, 2006:218)

El riesgo, de acuerdo con el Código de Comercio según el Artículo 875 inciso 6°. “es la eventualidad de todo caso fortuito que pueda provocar la pérdida prevista en la póliza.”

El riesgo para que sea objeto de seguro, debe reunir una serie de requisitos establecidos en la doctrina y la legislación, siendo estos: que sea posible, incierto, futuro y sujeto a interés.

El otro elemento objetivo del contrato de seguro es la prima

Es la cantidad en dinero previamente establecida, que el asegurado o contratante pagará al asegurador o aseguradora como precio o valor del contrato adquirido, la que deberá pagar en el lugar o por el medio acordado, en la fecha establecida y no será necesario su cobro.

Una definición doctrinaria dada por Villegas, es “la cantidad que paga el tomador del seguro o el asegurado, al asegurador, en carácter de contraprestación a la eventual obligación de este, de pagar la suma asegurada si ocurre el siniestro.” (2006:217)

Prima es la aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que este le ofrece. Desde un punto de vista jurídico, es el elemento real más importante del contrato de seguro, porque su naturaleza, constitución y finalidad lo hacen ser esencial y típico de dicho contrato. Cabe mencionar que la prima debe ser proporcional, entre otros aspectos, a la duración del seguro, al mayor o menor grado de probabilidad del siniestro, a su posible intensidad o coste y, naturalmente, a la suma asegurada, la prima no puede ser equivalente al riesgo, sino proporcional, porque el pago de la indemnización depende de un acontecimiento fortuito, que sucederá o no y cuya cuantía se desconoce. (<http://www.mapfre.com/wdicionario/terminos/vertermino.shtml?p/prima.htm>, Recuperado 12.04.2014)

El elemento formal del contrato de seguro es la póliza

La póliza es el documento previamente redactado o impreso en formatos, que contiene las condiciones generales del tipo de contrato de seguro que se adquirió, puede contener también las exclusiones o riesgos que el mismo no cubrirá.

Villegas menciona que el Derecho guatemalteco la define como el documento pre redactado que contiene el contrato de seguro y que la póliza “es un documento impreso en sus estipulaciones generales, como contrato de adhesión, de manera que los convenios particulares se escriben en los espacios que el formato tiene previstos.” (2006:219)

Si se quiere extender las provisiones o coberturas de las pólizas hacia otros ámbitos que surgen de la autonomía de la voluntad o acuerdo entre las partes, se pueden usar hojas adicionales para dejar constancia de cualquier pacto no ordinario.

Una peculiaridad de estos pactos es que su contenido o alcance jurídico prevalece sobre los pactos impresos. A las hojas adicionales mencionadas, se le conoce como endosos, que pueden modificar las condiciones, coberturas y exclusiones que se encuentran en la póliza básica impresa.

No obstante lo anterior, es importante tomar en cuenta que para que se dé una modificación, ambas partes, asegurado o contratante y aseguradora deben estar de acuerdo y darse negociaciones previas, de manera que ninguna de las partes se vean afectadas o que una tome ventaja sobre la otra y debe estar dentro lo legalmente establecido. Vale la pena mencionar que la póliza como documento pre redactado, debe ser aprobada por la Superintendencia de Bancos, como ente regulador de la actividad aseguradora en Guatemala.

En cuanto a las condiciones particulares de las pólizas que se redactan en los endosos de modificación, estas no requieren el registro de la Superintendencia de Bancos, sino que únicamente el consentimiento de las partes, esto según lo establecido en el Artículo 37 de la Ley de la Actividad Aseguradora.

Villegas (2006) menciona que la póliza como un documento que contiene las condiciones del contrato de seguro, cumple ciertas funciones que se mencionan de manera breve ya que es importante conocerlas.

Función normativa, porque regula los derechos y obligaciones de las partes, las cuales deben estar en concordancia con lo que está establecido en la ley, en este caso, el Código de Comercio y no debe contradecir las normas que son obligatorias.

Función determinativa, la póliza al contener las condiciones generales y particulares del contrato de seguro, determina los requisitos que son obligatorios y que la aseguradora como emisora de la misma debe cumplir, según lo que establece el Código de Comercio en el Artículo 887.

Función probatoria, ya que por medio de la póliza se puede probar que se tiene contratado un seguro de tal o cual tipo, es la prueba física del contrato.

Función de título ejecutivo, según lo establece el Código Procesal Civil y Mercantil en el inciso 6°. del Artículo 327 “la póliza es título ejecutivo y que puede ser usado por la aseguradora en un juicio para cobrar las primas adeudas por el asegurado o contratante.”

Cabe mencionar que esta función solo se da en los contratos de seguro de personas, no así en el seguro de daños ya que primero se debe establecer el valor objetivo del daño y es materia de otro juicio.

El contrato de seguro al tener como una de sus características la bilateralidad, contiene derechos y obligaciones, tanto para el asegurador o aseguradora, como para el asegurado o contratante.

Siendo para el asegurador los siguientes derechos

Según indica Villegas (2006) el principal derecho del asegurador es cobrar la prima, en la forma que se estableció en el contrato y como lo indica la ley. En el seguro de vida por ejemplo, el asegurador tiene derecho a descontar de la indemnización las primas que se le adeuden por parte del asegurado. De acuerdo a lo que estipula el Código de Comercio, que indica que el asegurador tiene el derecho de solicitar o exigir al asegurado o al beneficiario, toda clase de información sobre los hechos que se relacionen con el siniestro, por medio de los que se pueden establecer las circunstancias de la ocurrencia del siniestro y las consecuencias del mismo.

Obligaciones del asegurador o aseguradora

La principal obligación del asegurador es pagar la suma asegurada establecida desde el inicio del contrato, si se trata de un seguro de vida, un seguro de salud o de personas, o seguro de accidentes, en el caso de los seguros de daños, este valor si debe ser determinado según el valor objetivo del daño causado por el siniestro, esta evaluación se hace con el fin de que el asegurado obtenga la suma justa y no represente un lucro. Si el asegurado de mala fe causará el siniestro en beneficio propio o de sus beneficiarios, el asegurador quedará libre de esta obligación.

## Derechos del asegurado o contratante

El principal derecho que tiene el asegurado es recibir el pago de la suma asegurada o indemnización, en caso de seguro de vida, al que el asegurador se obligó a pagar al momento de suscribir el contrato, como se mencionó anteriormente, en el caso de los seguros de daños, este valor debe ser determinado según el valor objetivo del daño causado por el siniestro.

En cuanto a las obligaciones del asegurado o contratante se pueden mencionar

La obligación principal que tiene el asegurado, es el pago de la prima establecida al momento de suscribir el contrato, es la obligación esencial del asegurado, esto según el Artículo 874 del Código de Comercio.

El asegurado tiene la obligación de atenuar el riesgo o impedir que el mismo ocurra o se agrave, para lo cual debe tomar todas las medidas que sean necesarias, ya que él es el principal interesado en que el siniestro no ocurra, el asegurado también tiene la obligación de suministrar la información requerida, en el caso del beneficiario debe cumplir con lo que se le requiera.

## **El contrato de seguro adquirido vía telefónica**

Al ser las transacciones comerciales entre las personas y entidades financieras o de comercio, parte del desarrollo y crecimiento de los países, Guatemala como un país con una economía en constante crecimiento no puede aislarse, al no contemplar la modernización de la actividad comercial, por los diferentes medios con los que se cuentan, como el teléfono, siendo una de las herramientas de comunicación más accesibles tanto para usuarios como ofertantes.

La legislación guatemalteca contempla y permite la contratación por teléfono, según lo que establece los Artículos 1523 y 1524 del Código Civil, que indican que se pueden ofrecer bienes y servicios entre personas ausentes o que no están físicamente presentes y el contrato se forma en el momento en que el oferente o quien propone, recibe la contestación y que el contrato por teléfono se considera celebrado entre presentes... y se reputa celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.

Al respecto, la actividad aseguradora como otras actividades comerciales ha recurrido a este medio para colocar sus productos, siendo menester del Estado velar por medio de sus instituciones, el respeto y cumplimiento de los contratos celebrados por la vía telefónica.

En el caso del contrato de seguro, la Superintendencia de Bancos, por medio de su departamento de Inspección de seguros y fianzas, es la encargada de cumplir con esta función, velar porque los contratos de seguro, utilizando la vía telefónica para adquirirlo sean seguros, confiables y que cumplan con los requisitos establecidos para comercializarlos y que el usuario o asegurado tenga la confianza que al momento de la ocurrencia de un siniestro, la entidad aseguradora cumpla de acuerdo a lo pactado al momento de aceptar la oferta respetando así el contrato preestablecido.

Siendo la actividad aseguradora de las que ha utilizado el medio telefónico como una herramienta para comercializar nuevos productos, no convencionales y tradicionales, sino seguros y de fácil acceso, para un grupo determinado de la sociedad, es el caso de los seguros de gastos médicos, estos surgen como una ayuda dado el poco respaldo que le puede brindar el sistema de salud tan precario en Guatemala y para ello las aseguradoras, han hecho negociaciones con entidades bancarias para poder ofrecer servicios de seguros que son útiles, accesibles y por un bajo costo para los usuarios.

Como ya se ha mencionado, como consecuencia del desarrollo, crecimiento comercial y la modernidad, las compañías han visto necesario recurrir a la promoción, oferta y venta de servicios de manera

rápida en la búsqueda de más y nuevos clientes, lo cual ha llevado a un crecimiento de las ventas telefónicas o telemarketing, siendo la oferta de seguros una de las más promovidas por esta vía, porque es una actividad que permite un contacto instantáneo, en vivo y en ambas direcciones entre el proveedor del servicio y el cliente o consumidor y en los últimos tiempos se ha utilizado, por las ventajas que ofrece al ser un medio que busca contactar clientes de manera más rápida, permite ahorrar costos y tiempo, al evitar las visitas personales y obtener un contacto más frecuente con los clientes.

Analizando propiamente el contrato de seguro, es importante mencionar que para que una aseguradora pueda comercializar un seguro cualquiera que sea su formato, este debe estar previamente definido en una base actuarial estándar, con la que se puede calcular el costo de la prima *versus* el riesgo que se está asumiendo.

Para determinar este valor deberá tomar en cuenta algunos aspectos que van inmersos dentro del mismo, como costos de administración que contempla lo relativo a las funciones del manejo operativo de la cartera, costos de adquisición donde se incluye el valor de la promoción y la venta del seguro.

Es de tomar en cuenta también los costos relacionados con la transferencia de riesgos, esto implica que al hacerse la valoración actuarial deberá contemplarse todos aquellos gastos en los que la aseguradora incurrirá al hacer frente al riesgo que está asumiendo dentro de los que por lo menos se debe contemplar, el costo de la siniestralidad y otras obligaciones derivadas de los contratos.

Adicional a lo anterior, se debe tener en cuenta el producto que se pretende lanzar, el público al que va dirigido, los medios por el cual se darán a conocer, como televisión, radio o medios escritos. Castillo, Rosa María (7 mayo 2014).

Los seguros que actualmente se comercializan por la vía telefónica son los seguros masivos, en Guatemala esta actividad está regulada por la Ley de la Actividad Aseguradora Decreto 25-2010 y su reglamento según resolución de la Junta Monetaria 1-2011, que estipula lo relacionado con la comercialización masiva de seguros, que se explica y comenta a continuación.

### **Comercialización masiva de seguros**

En la actualidad las entidades financieras establecen alianzas estratégicas con aseguradoras y viceversa con el objeto de brindar al usuario todos los productos financieros de protección de riesgos bajo un solo techo y una sola marca, por lo que se da la comercialización masiva de

productos, en el caso particular la comercialización de seguros, por lo que la ley regula la venta de seguros en forma masiva.

Se puede deducir que permite la comercialización de seguros utilizando como medio la vía telefónica, como se mencionó anteriormente, es una forma ágil y con menores costos, de abarcar un grupo amplio de la población que tiene las características de optar a este servicio.

Al respecto, la ley define la comercialización masiva de seguros en el

### Artículo 89

Es la venta de seguros que realizan las aseguradoras en forma masiva, a través de personas jurídicas legalmente constituidas en el país, con las que celebran un contrato mercantil de comercialización. Las entidades por medio de las cuales se vendan estos seguros, proporcionarán información a los usuarios en la que se aclare que la responsabilidad por los seguros suscritos corresponde a la aseguradora respectiva.

De lo anterior se puede ampliar que los comercializadores masivos, son aquellos medios o canales de distribución, por los cuales pueden colocarse o venderse productos específicos de seguros que no son complejos, es decir productos que puedan estandarizarse y que sean de fácil colocación o venta, por ejemplo seguros de accidentes personales en viajes o seguros populares. Este comercializador debe ser una persona jurídica que cuente con uno o más establecimientos a través de los cuales pueda realizar la venta de seguros en forma masiva y con quienes las aseguradoras celebren previamente un contrato mercantil de comercialización.

Según el reglamento de la Ley de la Actividad Aseguradora, los tipos de seguros que se pueden comercializar de forma masiva son: los seguros de vida, automóviles, de gastos médicos y enfermedades, responsabilidad civil, accidentes de viajes y accidentes personales y otros, siempre que reúnan las características para que se puedan comercializar de forma masiva.

### **Seguros que pueden comercializarse en forma masiva**

Estos seguros deben cumplir con ciertas características, de acuerdo con Artículo 89 de la Ley de la Actividad Aseguradora, siendo estas “ a) que sean pólizas sin mayor complejidad técnica y de fácil comprensión y manejo para el asegurado; b) que sean susceptibles de estandarización; c) que el asegurado sea una persona individual.”

En cuanto a que no tengan mayor complejidad técnica y de fácil comprensión, esto se refiere a que el monto de la cobertura, por lo general son sumas aseguradas bajas y por consiguiente el costo de la prima a pagar también es bajo y accesible al contratante. Contará con exclusiones mínimas pero que deben indicarse y aclararse, explicar los riesgos que cubre, la forma en que se puede presentar el reclamo y la forma de renovar o bien cancelar la póliza.

Al referirse a que deben ser susceptibles de estandarización, esto significa que las condiciones de las pólizas de seguros deben ser iguales para todas las personas según la clase de riesgo que se contrate y pretenda proteger. Las exclusiones que se establezcan también deben ser generales y no guardar relación con el riesgo en particular, ya que entonces no tendría razón de ser.

Otra característica importante es que el contratante debe ser una persona individual, se entiende con esto que el seguro cubrirá únicamente riesgos relacionados a él, como un accidente o enfermedad, no cubrirá a ningún miembro de su núcleo familiar.

En la actualidad para que un seguro se pueda colocar o vender de forma masiva, por la vía telefónica, las aseguradoras contemplan tres características que son básicas de estos seguros: Una que debe tener un canal de venta que en Guatemala, puede ser un banco, que tenga una base de datos para acceder a los nombres y números de teléfono de los clientes a los que se dirigirá la venta. Dos, contar con un producto que como se menciona debe ser totalmente estandarizado, en cuanto que tenga las mismas coberturas y el mismo costo para todos. Tres, que se tenga un medio de pago, siendo este uno de los elementos más importantes, que por lo general se hace por medio de un cargo a la tarjeta de crédito.

Esta forma de oferta y venta de seguros, ha despertado la desconfianza de los usuarios que han contratado un seguro por este medio, ya que puede prestarse al fraude, por lo que es importante que la entidad aseguradora, vele por que la oferta que se haga por medio de su departamento comercial o de telemarketing se mantenga y que se expliquen las condiciones generales y las coberturas en términos precisos, concretos y de fácil comprensión para el usuario, explicarle la forma de pago de la prima por el servicio y otros cargos, si los hubiera, explicarle también las exclusiones o los riesgos que la póliza no cubrirá y por supuesto garantizarle el cumplimiento de lo ofrecido al ocurrir un siniestro, ya que es en ese momento en que se obtiene la certeza de que el seguro contratado le proporciona el respaldo esperado.

Contemplando lo anterior, para la contratación propia del seguro que se hace por teléfono o telemarketing, se da toda una metodología de venta controlada o *script* de venta, que es utilizado por el canal que se encarga de la venta, donde se le detalla al cliente de que se trata el seguro, que coberturas tiene, importante explicarle las exclusiones o lo que no cubrirá y por supuesto el costo y el medio por el cual se le cobrará.

Cabe mencionar que lo anterior queda grabado y al darse la aceptación por parte del contratante y no haber una confirmación escrita que tenga la firma del cliente, como respaldo para ambos, queda la grabación que

puede ser utilizada como medio donde consta que el contrato se ha celebrado en las condiciones que se establecieron al inicio y queda confirmado el mismo. Una vez aceptado, el cargo se hace de forma inmediata a la tarjeta de crédito del cliente, este cargo generará una factura la cual se le hará llegar al cliente vía correo electrónico.

De la conversación sostenida con Lucia Sánchez, de Canales de Masivos de Seguros Mapfre Guatemala, comenta que los seguros que en la actualidad se promueven por la vía telefónica, como seguros masivos, van dirigidos a una parte de la población que no tiene el acceso y los medios económicos para contratar un seguro individual con coberturas amplias y que adicional cubra su núcleo familiar, ya que estos en el mercado, son costosos, por esta razón se crearon productos bastante accesibles en cuanto al costo y aun cuando las coberturas y la suma asegurada no sea amplia, si le respaldará al momento de accidente o enfermedad que le incapacite por algún tiempo, puede contar con un seguro de renta diaria por hospitalización.

Otro seguro que se comercializa por la vía telefónica, es el seguro de desempleo, que tiene como objetivo, cumpliendo ciertas condiciones, darle un apoyo al asegurado en el momento que es despedido de forma involuntaria, pagándole hasta seis meses en relación a la prima pagada, lo que representa un respaldo para quien contrata este servicio.

Se le preguntó a la Licenciada Sánchez, ¿si ya en la práctica, estos contratos son seguros, representan un respaldo y un apoyo para el asegurado?, dado la rapidez con la que se llevan a cabo y que según sea el caso ¿al presentar un reclamo, este es pagado? Y no son solo una forma de obtener ganancias, esto derivado del escepticismo que existe por la mala experiencia de algunos usuarios o asegurados, a lo cual respondió, según sus palabras...

“Si son contratos seguros ya que se tienen los respaldos que acreditan que los clientes contrataron tal o cual cobertura. Por otro lado, como una entidad comercial dedicada al negocio de los seguros, por supuesto que se busca obtener ganancias y que el producto que se venda sea rentable, pero te puedo decir con toda honestidad, que si los reclamos que se presentan llenan los requisitos que son necesarios, sí son pagados, bajo las condiciones del seguro que se contrató.”

“Te puedo comentar también, que este tipo de seguro contempla una labor social, al respaldar a una parte de población guatemalteca en condiciones de riesgo en cuanto a su salud y el alto índice de desempleo que se da en la actualidad.”

“Como ejemplo, un cliente que contrata un seguro de renta mensual por despido involuntario o como se le conoce, un seguro por desempleo, al pagar una prima mínima de Q.60.00 u Q.85.00 al mes, se le puede llegar

a indemnizar hasta Q.2400.00 mensuales por seis meses, entonces sí le representa un apoyo para él o ella y su familia.” Sánchez, Lucia (08 mayo 2014).

No obstante lo anterior, al ser un contrato bilateral la responsabilidad es para ambas partes, por lo que el cliente o asegurado, también debe tomar en cuenta algunos aspectos antes de aceptar el mismo, preguntar o analizar lo que está contratando, aun cuando la venta telefónica sea una forma rápida de contratar, siempre hay tiempo para consultar.

Es de suma importancia que antes de contratar un servicio, cualquiera que sea, en el caso particular un seguro, contemplar que realmente le será útil al momento de una eventualidad, que las coberturas estén adecuadas según sus circunstancias, por ejemplo tomar en cuenta el tipo de trabajo que desempeña o bien puede ser el lugar donde vive, es decir analizar los riesgos a los que se está expuesto, para que sea de beneficio en algún momento y no solo un gasto.

Por otro lado, si luego de aceptar el contrato que se le ha ofrecido surgen dudas sobre las coberturas, el costo, la forma de pago etc., queda abierta la posibilidad de comunicarse ya sea vía telefónica, correo electrónico o acercándose a las oficinas de la entidad y la misma esta en toda la obligación de despejar todas las dudas que se le planteen.

Adicional a esto cabe mencionar que los asegurados están en total libertad de solicitar la cancelación de la póliza que hayan adquirido, esto de mutuo acuerdo con la aseguradora y siempre bajo las condiciones previamente establecidas.

### **Seguridad jurídica del contrato de seguro adquirido vía telefónica**

El contrato de seguro en Guatemala al ser un contrato mercantil, está regulado en el Código de Comercio guatemalteco lo que constituye para los usuarios o asegurados, una garantía que el mismo está debidamente autorizado ya que las aseguradoras para llevar a cabo la comercialización de un de seguro por la vía telefónica, han diseñado coberturas, bajo los estándares que la ley establece y que el mercado de seguros debe cumplir.

Al respecto la misma Constitución Política de la República establece que es deber del Estado proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión de los habitantes de una país, por lo que por medio de la creación de normas e instituciones debe respaldar la autorización para la comercialización de bienes y servicios por los diferentes medios, como el telefónico y supervisar que se cumplan.

Es por ello que las entidades que se dedican a comercializar sus productos por esta vía, deben llevar un proceso para obtener la autorización ante las instituciones encargadas de emitir la misma, cumpliendo con todos los requisitos que establece la ley.

Según lo establecido en la Constitución, la Superintendencia de Bancos es el órgano encargado de ejercer vigilancia e inspección, entre otras, de las entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga, esta función la lleva a cabo por medio de departamento de Inspección de seguros y fianzas.

Para regular lo relativo a las entidades aseguradoras en cuanto a su constitución, organización y las operaciones que realice, fue creada la Ley de la Actividad Aseguradora, haciendo énfasis en el considerando primero donde menciona que ha sido necesario por el desarrollo económico y social del país, crear un sistema de seguros confiable, solvente, moderno y competitivo, que busca la protección de los bienes asegurados y que contribuya al crecimiento sostenible de la economía nacional, lo que proporciona seguridad a los contratos que se llevan a cabo por los diferentes medios o canales.

En relación a los contratos de seguro, como se ha mencionado la base legal es lo establecido en el Código de Comercio de Guatemala, como normativa de los contratos mercantiles y el Código Civil que regula lo

relacionado al contrato que se lleva a cabo por teléfono, donde indica que sí se considera celebrado el mismo entre las partes y que se reputa celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.

Es por ello que aun cuando el contrato se da entre personas que no están físicamente presentes, ambas quedan obligadas dando su consentimiento por medio de un equipo de telecomunicación que puede incluso, tener un almacenamiento de estos pactos al quedar registrados en una grabación, formando una base de datos, lo que dejará constancia de que ambas partes estuvieron de acuerdo en las condiciones del contrato celebrado, confirma que los contratos celebrados por esta vía gozan de plena seguridad jurídica, lo que los hace válidos.

Por otro lado, al ser la bilateralidad una característica propia de los contratos mercantiles, en este caso el contrato de seguro adquirido por la vía telefónica, implica derechos y obligaciones para ambas partes, siendo para el asegurado o contratante, su principal obligación el pago de la prima o costo del seguro adquirido según sus propias condiciones, mismo que en el caso particular, se lleva a cabo por medio de un cargo a su tarjeta de crédito. En cuanto a la entidad aseguradora, la principal obligación con relación al asegurado, es pagar o indemnizar la suma asegurada, pagar los reclamos que se le presenten, de acuerdo a las condiciones propias del seguro que se contrató.

No obstante lo anterior, es ampliamente conocido que los contratos de seguro que se llevan a cabo por teléfono, han creado desconfianza por parte de los usuarios o asegurados y que ha colocado en tela de juicio la credibilidad de las entidades aseguradoras que se dedican a su comercialización por esta vía.

Por una parte, porque al realizarse de una forma muy rápida, muchas veces quien lo contrata no tiene el tiempo suficiente para analizar lo que está contratando, y por la otra, el canal que se dedica a la venta u oferta, con el afán de colocar su producto puede omitir algunos datos que son importantes, por ejemplo, no dejar claras las coberturas y exclusiones del contrato, lo que posteriormente puede provocar malentendidos y descontento.

Lo anterior ha obligado a las aseguradoras a tener un mayor control sobre el departamento comercial o de telemarketing y buscar que los contratos que se celebran por la vía telefónica, cuenten con respaldos suficientes para ambas partes, para ello han adquirido programas informáticos que permiten capturar y guardar registros de los datos generales de los asegurados, como el nombre completo, edad, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico.

Con esta información la aseguradora emite certificados individuales en el que consta que el asegurado cuenta con una cobertura de seguro, este puede ser enviado por correo electrónico o impreso por correo convencional, que es una manera de formalizar el contrato celebrado vía telefónica y reducir con ello la desconfianza que esta forma de contratar pueda despertar en los usuarios.

No cabe duda que ambas partes están debidamente respaldadas al formar un compromiso, aun cuando la contratación no se haga de forma personal, este contrato contempla todos los requisitos que la ley establece para formalizar su celebración.

De lo mencionado anteriormente, se puede concretar entonces, que la certeza jurídica del contrato que se adquiere vía telefónica se materializa cuando las partes manifiestan sus derechos y cumplen sus obligaciones, por un lado el asegurado debe pagar la prima o costo del seguro y la aseguradora debe ser un respaldo para el asegurado y se materializará al momento de la ocurrencia de un siniestro y la aseguradora responda, pagando o indemnizando al asegurado, de acuerdo al seguro que se contrató.

En otro sentido derivado de lo anterior y como parte del aporte del presente estudio, es oportuno considerar que el Estado puede contemplar la realización de monitoreos constantes por medio del personal

autorizado para ello, en las entidades aseguradoras y los canales que se utilizan para la comercialización de los seguros por la vía telefónica, con el objeto de verificar las negociaciones que se pactan en estos contratos y que realmente cumplan con los requisitos que establecen las leyes que regulan los mismos y que actualmente están vigentes, verificar también que cumplan con los requisitos previos y posteriores a la autorización para su comercialización.

Esto con el único interés de proteger los derechos de los usuarios que hayan contratado un seguro por esta vía, garantizando así el cumplimiento de lo ofrecido al momento de adquirir el seguro y contar con el respaldo esperado en el momento que sea necesario.

## **Conclusiones**

En la actualidad las contrataciones por los diferentes medios de comunicación inmediata, como el teléfono, han ido en constante crecimiento, derivado de la modernidad y desarrollo económico de los países, que buscan competir con otros que están a la vanguardia, siendo Guatemala uno de los países a nivel regional que ha abierto las puertas para hacer negocios por estos medios.

El contrato de seguro que se adquiere vía telefónica, posee las características propias de un contrato mercantil ya que es poco formalista y tiene como sus principios fundamentales la verdad sabida y la buena fe, por lo que basta para su celebración el consentimiento de las partes y se formaliza con la aceptación de ambas.

El respaldo de un contrato de seguro que se adquirió vía telefónica, para ambas partes son los registros con los que cuentan las aseguradoras o canales de venta, por medio de programas informáticos, que permiten guardar registros de los datos generales de los asegurados, almacena la grabación donde consta que el contrato se ha celebrado en las condiciones que se establecieron al momento de la oferta, quedando confirmado y formalizado el mismo.

El contrato de seguro que se adquiere vía telefónica goza de plena seguridad jurídica y se materializa al momento en que ambas partes manifiestan sus derechos y cumplen con sus obligaciones, el asegurado cumpliendo con su obligación principal que es del pago de la prima y la otra la entidad aseguradora, pagando o indemnizando la suma asegurada o el siniestro al beneficiario o asegurado, al momento en de su ocurrencia, bajo las condiciones propias del seguro contratado.

## **Referencias**

### **Libros**

Aguilar, V. (2006). *Derecho de Obligaciones*. Guatemala.

Aguilar, V. (2002). *El Negocio Jurídico*. Guatemala.

Alvarado R. y Gracias J. (2011). *El Notario Ante La Contratación Civil y Mercantil*.

Guatemala: Editorial Estudiantil Fénix.

Villegas, R. (1989). *Derecho Mercantil Guatemalteco*. Guatemala: Editorial Universitaria.

Villegas, R. (2006). *Derecho Mercantil Guatemalteco*. Guatemala: Editorial Universitaria.

### **Diccionario**

Ossorio, M. (1981). *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales*. pp. 167-695. Buenos Aires: Editorial Heliasta S.R.L.

### **Legislación**

Asamblea Nacional Constituyente. *Constitución Política de la República de Guatemala*. (1985), Única edición. Publicación del Congreso de la República de Guatemala.

*Código Civil, Decreto Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala.* (1963), Guatemala: Librería Jurídica.

*Código de Comercio, Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.* (1970), Guatemala: Librería Jurídica.

*Ley de la Actividad Aseguradora Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República y su Reglamento, Resolución de la Junta Monetaria 1-2011.* (2010), Guatemala: Librería Jurídica.

### **Manual de formación académica**

*Manual del Técnico en Seguros y Fianzas, Unidad Modular Número 5.* INTECAP. (2005). Guatemala.

### **Revista**

Jorge, H. (2014). *Historia del Seguro en España.* Revista Fundación Mapfre 26, 39-41.

### **Fuentes de Internet**

*Diccionario Virtual de Mapfre Seguros*

[http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?p/prim  
a.htm](http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?p/prim<br/>a.htm)

*Enciclopedia Jurídica*

<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com>

*Gerencie.com*

<http://www.gerencie.com/seguridad-juridica.htm>levistaucl.es

*Museo Virtual del Seguro de la Fundación Mapfre*

<http://www.mapfre.com/museoseg/i18n/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos>

Revista Electrónica *CESCO de Derecho de Consumo*

<http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>

## **Entrevistas**

Castillo, Rosa María (7 mayo 2014)

Comunicación personal.

Sánchez, Lucía (8 mayo 2014)

Comunicación personal.