

OTRA VEZ SOBRE UN CONTRATO MAL REDACTADO

Las consecuencias negativas de un contrato oscuro deben caer sobre quien lo redactó.

Livia y su marido Francisco Reynal Pasman estaban (y esperamos que sigan estando) en muy buena situación económica. Debido a sus ingresos, su tarjeta de crédito Visa Gold no sólo les autorizaba un alto nivel de consumos, sino que además traía aparejados algunos beneficios, como un seguro de asistencia al viajero con Assist-Card Argentina SA de Servicios.

Entre junio y octubre de 2013 (la sentencia no lo detalla con precisión), la pareja decidió viajar a Europa. Como el viaje sería largo (más de 50 días) y Livia estaba embarazada, Francisco consultó con Assist-Card las condiciones de aplicación del seguro y se vio obligado a contratar un suplemento (o “upgrade”) al beneficio existente. En ese momento, la empresa mencionó que “contemplaría cualquier tipo de imprevisto médico que surja, menos los deportes extremos o enfermedades preexistentes...”.

Mientras estaban en Roma, Livia se sintió mal; tan mal que debió ser internada en un hospital (el Ospedale Generale di Zona Villa San Pietro). La cuenta fue abultada. Cuando Francisco presentó las facturas pagadas para su reembolso, Assist-Card se negó.

El contrato decía, entre muchas otras cosas: “Assist-Card no brindará servicio sin cargo adicional alguno ni reintegrará ningún gasto en los siguientes casos, aplicables a todas las prestaciones previstas en estas condiciones generales: [...] V.1.6. *Estado de embarazo y parto, excepto respecto de los embarazos inferiores a los seis meses y cuando ocurran complicaciones claras e imprevisibles de acuerdo con lo que determine el Departamento Médico de Assist Card*”.

Sugerimos al lector releerlo con atención: en ese texto se centra gran parte de la decisión de la Cámara, puesto que, según una carta de Assist-Card de agosto de 2013 ésta basó su rechazo a cubrir los gastos precisamente en lo dispuesto en esa cláusula V.1.6.

Ante la negativa de Assist-Card, Livia y Francisco debieron desembolsar de sus bolsillos algo así como dieciséis mil euros y poco más de cien mil pesos.

A su regreso a la Argentina demandaron a Assist-Card y a Prisma Medios de Pago SA (sucesora de Visa Argentina SA). En febrero de 2020 el juez de primera instancia les dio la razón en su reclamo contra ambas. No sólo ordenó que se les reembolsara lo pagado como gastos médicos sino que dispuso in-

demnizaciones por daños físico, moral y psicológico.

El juez dio por probado que entre el matrimonio Reynal y Assist-Card había un contrato de asistencia al viajero y que Livia había sufrido una descompensación que la obligó a recibir asistencia médica.

Entendió que Assist-Card no había cumplido con su obligación de informar debidamente a los viajeros acerca de los términos y condiciones de aplicación del seguro y que “debió constatar las condiciones físicas de los contratantes al momento de la celebración del contrato”.

Con respecto a Prisma, dijo que ésta “no era ajena al negocio ya que la contratación del servicio fue a través de la tarjeta Visa Gold de titularidad de los demandantes” y la condenó de manera solidaria con Assist-Card.

Las dos empresas apelaron. Assist-Card se quejó por la incorrecta interpretación del deber de información que exige la Ley de Defensa del Consumidor. Según esta disposición, “el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión...”.

Prisma, por su parte, se quejó de que se le hubiera considerado parte del contrato de asistencia al viajero y que se hubiera aplicado una regla de aquella ley según la cual, cuando un consumidor sufre daños por la prestación de un servicio, “responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y *quien*

haya puesto su marca en la cosa o el servicio”.

La Cámara¹, en primer lugar, resolvió que la sentencia anterior no era arbitraria, como lo sostenía Prisma: para el tribunal, esa decisión “en el plano de su análisis formal, contenía una fundamentación de la decisión que se estimó suficiente. Más allá de compartir la solución o no, posee una relación coherente entre los antecedentes fácticos y sus consecuencias jurídicas. Se advierte, también, una satisfactoria relación de los hechos y normas sobre los cuales el juez construyó la formulación lógica de su fallo. Sintetizando, no se aprecian deficiencias técnicas que justifiquen una eventual declaración de invalidez como acto jurisdiccional. La tacha de arbitrariedad efectuada por [Prisma] no fue adecuada, pues se limitó a realizar una serie de manifestaciones de carácter genérico que de ninguna manera pueden brindar sustento a la declaración pretendida”.

En segundo lugar, el tribunal analizó la cuestión relativa a la responsabilidad de Assist-Card.

Ésta había dicho que el juez anterior malinterpretó el deber de información que se impone a quienes ofrecen bienes y servicios a los consumidores, porque “no existió omisión al momento de brindar información [al matrimonio Reynal]” y que no estuvo obligada “a constatar el estado de salud de sus clientes” ni “a conocer las condiciones en la que se encontraba el embarazo de [Livia]”, porque, después de todo “la asistencia [que debió prestarse a Livia en Roma] sucedió fuera del plazo dispuesto en el capítulo quinto de las Condiciones Generales, por lo que

¹ In re “Fontana Gribaudo, L. c. Assist Card SA”, CNCom (B), 31 marzo 2021, *Diario La Ley* 28 septiembre 2021; TR La Ley AR/JUR/5349/2021

no habría incumplimiento alguno de su parte”.

El tribunal mencionó que tanto la Constitución Nacional como la de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establecen, entre otros derechos, el de los consumidores y usuarios a una información adecuada, veraz, transparente y oportuna.

Por consiguiente, los empresarios tienen “la obligación de brindar toda la información para que el consumidor pueda tomar una decisión racional permitiendo que su consentimiento se forme reflexivamente”.

Esa información “debe ser cierta y objetiva sobre las características esenciales de los productos, detallada —no de carácter general— y suficiente, de modo que no queden dudas. El único modo de equilibrar las posiciones de las partes dentro de la órbita contractual es obligar a informar al consumidor de acuerdo con lo señalado, tomando los recaudos que en cada caso corresponda a tenor de la naturaleza de las prestaciones”.

Para el tribunal, “el deber de información tiene una doble finalidad: (a) la protección del consentimiento del consumidor y b) que éste logre una satisfactoria utilización del producto o servicio”. Además, “este deber de información no se limita a la etapa pre-contractual, sino que se proyecta durante toda la implementación del acuerdo y en la etapa post-contractual”

Como, para la Cámara, “Assist Card poseía un alto grado de especialización y profesionalidad en el mercado de asistencia al viajero”, eso “determinaba la estrictez con la que debía valorarse su conducta”.

Bajo ese marco, “la información suministrada [a Livia y Francisco] fue *parcial e incompleta*”.

Según se probó, cuando antes de viajar Livia y Francisco llamaron a Assist-Card para preguntar las condiciones de aplicación del seguro, “no se indagó acerca de su salud o si poseían alguna condición especial a considerar”.

Para el tribunal, “el embarazo no es una enfermedad preexistente sino una condición y por ello no se encuentra dentro de las exclusiones mencionadas por el empleado [de Assist-Card que los atendió]; lo que permite concluir que el Sr. Reynal pudo verse en la creencia que ante cualquier eventualidad que pudiera suceder con el estado de gravidez de su mujer, ello iba a ser cubierto por [Assist-Card], aun cuando no lo hubiera comunicado”.

Los jueces aplicaron otras disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor que exigen que “quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”.

Sobre esa base, consideraron que la oferta hecha por Assist-Card resultaba vinculante, “no solo respecto de las condiciones generales y particulares del contrato, sino también de lo acordado en la conversación telefónica en la que se aseguró, como ya fue señalado, que la asistencia cubría todo salvo enfermedades preexistentes y accidentes producidos como consecuencia de la práctica de deportes extremos”.

Los jueces también dijeron que “aunque por hipótesis de trabajo se concluyera que Francisco y Livia debieron indicar al momento de la celebración del contrato el embarazo que estaba transitando la Sra. Fontana, ello de todos modos no exonera la responsabilidad de [Assist-Card] pues —como se verá—

conforme los términos del servicio, este se hallaba cuanto menos parcialmente cubierto”.

La Cámara agregó que la redacción de la cláusula V.1.6 del contrato referida a embarazos era tan vaga “*que no podía servir de sustento para denegar la asistencia requerida*”.

Según una carta de agosto de 2013 enviada por Assist Card, ésta había basado su rechazo precisamente en lo dispuesto en aquella cláusula V.1.6 de las condiciones generales (y que transcribimos al principio).

“Como se observa a simple vista”, dijo el tribunal, “es claro que las complicaciones que pudieran surgir del embarazo —aún en aquellos inexactos términos— se encontraban amparados [*rectius*: ‘amparadas’] por el servicio contratado”.

Según explicó la Cámara, “la causal invocada [por Assist-Card] para denegar la cobertura fincaría en el estado avanzado del embarazo (no inferior a 6 meses según los términos del contrato). Sin embargo, como primera aproximación a este tema, cabe resaltar que *no surge de esa cláusula si el plazo de seis meses de embarazo como límite para la admisión de la cobertura debían cumplirse al momento de comenzar esta (es decir, con el inicio del viaje) o, por ejemplo, cuando efectivamente pudiera ser necesario recibir la asistencia médica*”.

La Cámara consideró que “esa imprecisión que, en viajes prolongados como el que iban a efectuar [Livia y Francisco] y que incluso motivó —conforme la comunicación telefónica ya referida— la necesidad de contratar un plan especial, aumentó significativamente su importancia, pues no parecería haber mayores dudas respecto a que, al momento en que la pareja comenzó su viaje a Italia aún

no se encontraba cumplido el plazo en el que la cobertura del embarazo estaba vigente”.

“Tal manifiesta indeterminación no puede ser tomada a favor de [Assist-Card], ya que la falta de claridad de la cláusula en cuestión pudo dar lugar a que Livia y Francisco consideraran que contaban con la cobertura de asistencia al viajero que amparaba ‘cualquier tipo de imprevisto médico que surja, menos los deportes extremos o enfermedades preexistentes’ (conforme los propios términos expresados por el representante de Assist Card en la ya varias veces mencionada comunicación telefónica)”.

El tribunal recalcó que “como es sabido, en este tipo de contratos, los términos de la cobertura deben ser cuidadosamente individualizados. De allí que corresponda acudir a la regla de interpretación que postula que en caso de duda acerca de su extensión, debe estarse por la obligación del prestador, no solo porque él redacta las condiciones del contrato, sino porque está en inmejorables condiciones para fijar con precisión y de manera indubitada la extensión clara de sus obligaciones”.

Esa regla (llamada ‘principio *contra proferentem*’) “importa una aplicación del principio de buena fe que conduce a sancionar a quien ha infringido el deber de expresar su declaración comprensiblemente”.

Ese principio significa que *las consecuencias que derivan de la imprecisión o vaguedad de la redacción de las cláusulas se imponen a quien las redactó*. En este caso, las consecuencias no fueron otras que la eliminación de la cláusula dudosa u oscura o —lo que es lo mismo— interpretarla en contra de quien la escribió.

La Cámara también tuvo en cuenta que de la investigación interna realizada por Assist-

Card se desprendió la necesidad de conocer en qué semana de embarazo se encontraba Livia, para lo cual se comunicaron con su médico en la Argentina, quien habría informado que ella viajó con una gestación de 23/24 semanas. Luego, una “asistente de supervisión” informó a los intervinientes en el caso que la asistencia debía rechazarse “ya que la gestación había superado el límite de 24 semanas establecido en las condiciones generales de Visa”.

Esto, para los jueces, “reflejó otra inconsistencia al momento de aplicar las cláusulas del contrato para resolver el caso, ya que éstas calculaban el embarazo en meses y la pesquisa, en cambio, lo hizo en semanas y, aunque parezca de toda obviedad destacar, tales equivalencias no siempre coinciden”.

“Tampoco resultó coherente que, ante una situación de riesgo como la sucedida, en un país extranjero, se haya dilatado la respuesta [de Assist-Card] por el plazo de nueve días, cuando —por ejemplo— se podría haber aceptado la cobertura de la asistencia bajo reserva y luego proceder a realizar la investigación pertinente”.

“Por último”, concluyó el tribunal, “es de destacar que la cláusula tampoco explicaba cuáles serían las ‘complicaciones claras e imprevisibles de acuerdo con lo que determine el departamento médico de Assist-Card’ ni detallaba las condiciones que deberían cumplirse para que esas complicaciones fueran cubiertas por la asistencia contratada”.

“En este sentido”, continuó, “dejar al arbitrio del departamento médico de la empresa de asistencia al viajero la determinación de si un percance médico —en este caso, relacionado con una condición tan delicada como un embarazo— resultaba o no incluido en el contrato cuando la consumidora se encontraba en una situación de emergencia en un país

extranjero, implicó una cláusula que desnaturalizó la obligación de Assist-Card de cumplir el contrato de asistencia al viajero”.

Los jueces aplicaron un artículo de la Ley de Defensa del Consumidor según el cual “se tendrán por no convenidas las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños” del proveedor de bienes o servicios. Una cláusula semejante “no puede ser admitida”, dijo el tribunal.

Por todo eso, “la empresa prestadora del servicio de asistencia al viajero no cumplió debidamente con el derecho a la información que debía ofrecer a [Livia y Francisco] como tampoco se puede admitir la denegación de la cobertura solicitada por ellos”.

Quedaba por determinar si se podía extender la responsabilidad a Prisma. Ésta había sostenido que “no había formado parte del contrato de asistencia al viajero” y por entender equivocada la aplicación del principio según el cual toda la cadena de proveedores de bienes y servicios resulta responsable en caso de daños al consumidor.

El tribunal resolvió que los contratos involucrados (de asistencia al viajero y de tarjeta de crédito) “no podían ser considerados como relaciones autónomas, en tanto interactúan dentro de un grupo de vínculos que derivarán en el negocio último surgido del conjunto. Todo ello en tanto la contratación del servicio de asistencia al viajero resultó accesorio al contrato de tarjeta Visa Gold e incluía al titular y a su grupo familiar”.

“Desde esa perspectiva”, resolvió el tribunal, “corresponde responsabilizar solidariamente a Prisma en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor, pues si ambas empresas prestaron el servicio en conjunto, deben asumir su responsabilidad en la operatoria frente al cliente. Lo actuado por cada una afecta a la otra, por cuanto resultan responsables

frente al cliente o consumidor del servicio ofrecido”.

El tribunal aplicó la regla según la cual “si el daño al consumidor resulta de la prestación del servicio responderá quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. Solo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”.

La responsabilidad solidaria de Assist-Card y de la administradora del sistema de tarjetas de crédito encontró apoyo en esa regla, que estableció la solidaridad frente al usuario por los daños resultantes de los defectos en la prestación del servicio. En el caso, no se demostró la eximente que exige la ley: la causa ajena, “pues se trató de un servicio prestado con exhibición de la marca Visa y su emblema comercial”.

La Cámara destacó que “la defensa esgrimida por Prisma con relación a que no era titular de la marca Visa resultó un argumento que introdujo en el proceso fuera de la oportunidad prevista en el código procesal y por ende extralimitó el ámbito de conocimiento de este Tribunal” (que está limitado a lo que las partes dijeron en la instancia anterior, a lo resuelto por el juez y a lo apelado): “no pueden ser sometidas a consideración del tribunal de apelación las cuestiones que no fueron oportunamente debatidas en la instancia anterior”. Como “la defensa mencionada no fue interpuesta en el momento oportuno, la misma no podía ser tratada” en esta sentencia.

Confirmada la responsabilidad de las empresas demandadas, el tribunal las condenó a reembolsar a Livia y Francisco los gastos incurridos y, con algunos ajustes, confirmó las indemnizaciones otorgadas en primera instancia.

Al establecer el daño moral, el tribunal tuvo en cuenta que lo ocurrido no se trató de una simple molestia o incomodidad, “para tornarse en una situación en la cual [Livia] vio frustradas sus legítimas expectativas de obtener una cobertura adecuada al momento de necesitarla. Súmese a ello que los acontecimientos tuvieron lugar en un país extranjero y que —además— repercutían sobre su embarazo. Situación sensiblemente más grave que si se tratara, por ejemplo, de una simple indigestión. De modo que, dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad que deben orientar la labor judicial en estos casos y teniendo en cuenta los puntuales antecedentes del litigio” las indemnizaciones establecidas en primera instancia fueron consideradas adecuadas “para afrontar el tratamiento psicológico y reparar el daño moral padecido”.

El fallo es bueno. Lo que dice con respecto a la aplicación de las reglas de protección al consumidor no llama la atención puesto que deriva de la mera aplicación del texto claro de la ley.

Pero es importante, sin embargo, que haya considerado inseparables el contrato de tarjeta de crédito y el de seguro de asistencia al viajero. Además del argumento legal basado en el uso del nombre de una de las partes existe un argumento fáctico: no es lo mismo un servicio que aparece suministrado por una marca conocida que otro ofrecido por una firma ignota. Esta circunstancia, en otros sistemas jurídicos (como el anglosajón), ha dado lugar a conceptos (como el de *reliance*) que dan importancia a la confianza o dependencia que una persona genera en otra basada en los hechos o actitudes de la primera.

Es también interesante —aunque no novedoso— lo referido a los defectos del contrato presentado por Assist-Card a sus clientes; sobre todo en cuanto a su oscuridad. Cual-

quier empresa de regular tamaño delega la preparación de esos textos en abogados competentes. ¿Habrá sido un caso de mala praxis?

La Cámara no mencionó (aunque no estaba obligada a agotar todos los argumentos posibles) que el cumplimiento del contrato, en el fondo, estaba sujeto a la mera voluntad del deudor (disfrazada de opinión de su departamento médico). Entonces, ¿más que mala

praxis, no habrá sido mala fe? No todo contrato llega a los tribunales y es revisado por los jueces...

El Filosofito, que nos lee en borrador, calla. Pero su mirada no puede ocultar una sonrisa desdeñosa. Luego de un rato, nos pregunta: “¿es acaso sencillo y amigable litigar en la Argentina?” Y luego de un rato, insiste: “¿cómo se dice en latín ‘*si pasa, pasa*’?”

* * *

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a np@negri.com.ar.

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**