

LA VOLUNTAD EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE SEGUROS PRIVADOS EN MÉXICO

Data de aceite: 01/08/2023

Daniela Cortés Cedeño

Maestra en Derecho con opción terminal en Derecho procesal Constitucional por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, Michoacán.

RESUMEN: Ante el constante desarrollo social y tecnológico, se analiza la contratación electrónica de seguros privados en México, ya que del estudio de la legislación aplicable, se aprecia un tema significativo que no se encuentra debidamente regulado o ha sido tímidamente contemplado en el sistema jurídico mexicano, causa de un clima de desconfianza, traducida en inseguridad jurídica para los usuarios. Por esto, en la contratación virtual, el principal problema es la manifestación de la voluntad por medios electrónicos al momento de su perfeccionamiento. De tal modo, la manifestación de la voluntad por medios electrónicos representa un conflicto en este tipo de contratación, sobre todo, en el caso de los contratos de seguro privados, al no encontrarse reguladas de manera específica las formas de plasmar el consentimiento.

PALABRAS-CLAVE: contrato electrónico, contrato de seguro, voluntad, medios electrónicos.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, ante el desenvolvimiento social y el desarrollo tecnológico a grandes velocidades, deriva la evolución en la manera de celebrar contratos gracias a la implementación de los avances tecnológicos, por ello, ahora no solo se trata de los contratos como tradicionalmente se conocen, escritos y plasmados en papel con firma manuscrita como voluntad y consentimiento de los contratantes, en la actualidad se da pauta a la celebración de contratos electrónicos, pues el Código Civil Federal (11 de enero de 2021), en su artículo 1803, fracción I, establece que el consentimiento expreso se refiere al acto donde la voluntad se manifiesta verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos.

La relevancia práctica surge cuando el problema incrementa en estas relaciones comerciales al no encontrarse establecidas las formas de plasmar el consentimiento, siendo necesaria la adaptación y adición de

los ordenamientos al entorno social actual. Teóricamente es relevante al analizarse las ideas de diferentes autores, emergiendo la relevancia metodológica y el análisis para identificar las deficiencias en los ordenamientos e iniciar la difusión sobre el tema permitiendo en un futuro contar con marcos jurídicos que promuevan la confianza y seguridad de los usuarios.

CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE SEGUROS PRIVADOS EN MÉXICO

Al hacer referencia a la contratación electrónica de seguros privados, es importante definir dichos términos. De ello, uno de los grandes contractualistas, Tomas Hobbes (1651), menciona al contrato como “la mutua transferencia de derechos” (p.109). Así, el contrato involucra la transferencia de derechos de las partes celebrantes, ambos contratantes realizan una cesión de derechos voluntaria con la finalidad de obtener un beneficio de la transmisión, es decir, se manifiesta y se exterioriza la voluntad con el objeto de crear efectos de derechos y obligaciones.

Ahora bien, en la actualidad se ha dado pauta a la celebración por medios virtuales, surgiendo el denominado contrato electrónico como “Todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones” (Plaza, 2013, p. 561), se traduce en aquellas relaciones contractuales celebradas por medios electrónicos.

Por consiguiente, el contrato de seguro es aquel que surge de la actividad y vida cotidiana de las personas, lo cual quiere decir que, las empresas de seguros circundan en la actividad humana identificando cuáles son los riesgos a los que se encuentran expuestas las personas y sus bienes, así como las probabilidades de que estos sucedan, y la angustia e intranquilidad que representan, en consecuencia los contratos de seguro cuentan con elementos estructurales, formales, personales y reales.

El contrato de seguro privado pertenece a los conocidos como contratos de adhesión, Castrillón (2006) los describe con características especiales: es típico, al ser regulado por la ley sobre el contrato de seguro; principal, al existir por sí mismo sin necesidad de otro; de tracto sucesivo, es decir, las partes dentro de él se obligan durante un período determinado de tiempo; bilateral, lo conforman derechos y obligaciones respecto del mismo; oneroso, dentro de éste se debe de cubrir el pago de una contraprestación denominada prima; conmutativo, esto es, las partes deben tener conocimiento de las prestaciones por motivo del contrato; consensual, al surgir del acuerdo de voluntades de los celebrantes; adhesión, porque las condiciones del contrato suelen ser establecidas de manera unilateral por la compañía de seguros.

En este orden de ideas, México cuenta con una Constitución para la protección federal de su territorio. Cada Estado provee sus leyes de acuerdo con la necesidad de la población, mismas que deberán actualizarse, modificarse, o adicionar temas que sean novedosos y afecten o modifiquen el desenvolvimiento social. Ordenamientos aplicables a

la actualidad en relación al surgimiento de nuevas tecnologías y descubrimientos científicos.

Por ello, en temas de contratos la legislación aplicable es el Código Civil Federal (11 de enero de 2021), éste en su artículo 1803, fracción I, establece que el consentimiento expreso se refiere al acto donde la voluntad se manifiesta verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos. Del mismo modo, la ley Sobre el Contrato de Seguro, en el numeral 21 fracción I, de la Ley sobre el Contrato de Seguro, someramente establece: “Se perfecciona desde el momento en que el proponente tuviere conocimiento de la aceptación de la oferta” (H. Congreso de la Unión, 1935, p.3). En consecuencia, el problema consiste en identificar cómo proteger los derechos de los usuarios en la contratación de seguros privados al momento de plasmar el consentimiento en medios electrónicos, ya que, lo ordenamientos legales no han ahondado en dicho tema.

La Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (H. Congreso de la Unión, 2015), en el artículo 214 estipuló que en la celebración de operaciones como lo es el contrato de seguro, se efectúa de forma tradicional y por medios electrónicos, no obstante, continúa sin describir cuáles son estos medios electrónicos para adquirir certeza de los derechos y obligaciones contraídos, así como los alcances de los mismos. También, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en la Circular Única de Seguros y de Fianzas (H. Congreso de la Unión, 2013) buscó garantizar esta protección estableciendo en el punto 4.10.2., lo referente al consentimiento en las operaciones electrónicas entre los clientes y las instituciones de seguro, dejando en consecuencia la posibilidad de plasmarse por forma diversa de la firma autógrafa y la electrónica, sin delimitar en estos medios de forma específica cómo se plasma la voluntad, siendo una falta de certeza jurídica para los contratantes.

De lo anterior, al referirse a los medios electrónicos o cualquier tecnología, el legislador, dejó una vertiente, dando pie a introducir todos los medios surgidos en línea virtual de Internet, sin dar garantía de seguridad jurídica a los contratantes, por no establecerse de manera específica las formas de plasmar la voluntad y el consentimiento para que la relación contractual sea vinculante, y las partes adquirieran derechos y obligaciones como en los contratos tradicionales; pues al no existir lineamientos de regulación, resulta evidente la carencia de requisitos esenciales y necesarios en el acto para garantizar certeza jurídica.

De tal modo, es importante resaltar que como lo invoca Barruio (2006) en la celebración de la contratación electrónica civil es indispensable la atribución de la manifestación de la voluntad a su emisor, para efectos de adquirir derechos y obligaciones es menester la identidad del contratante, como requisito básico para generar confianza y realizar la contratación. Con la conclusión de la necesidad de la identificación clara e indubitable de las partes.

Se desprende de la aportación de Barruio (2006) el argumento que tanto en la contratación tradicional como electrónica es imprescindible la identificación de las partes para adquirir derechos y obligaciones, la identidad se compone por el nombre, apellido

y firma, en los casos de personas físicas, o su razón social cuando se trata de personas morales, por ello, se requiere de algún documento oficial para acreditarse. Así, de la contratación electrónica surge la cuestión precisamente, sobre la identificación de las partes al plasmar su consentimiento por medios electrónicos.

Autores como Medina y Cancino (2019), analizan el tema del consentimiento desde un proceso constituido por tres componentes obligatorios: información, voluntariedad y capacidad para la toma de decisiones. La información distingue dos elementos: el contenido de la información debe ofrecerse durante el proceso y la forma de brindarse. La voluntad, en virtud de que el consentimiento debe ser libre, de manera autónoma y voluntaria. El componente de la capacidad es la condición de la persona legalmente competente para ejercer su autonomía.

Los componentes del consentimiento, evidencian la importancia de la información por el contenido y la forma de transmitirse, tomándose en cuenta, además, las características de las personas intervinientes y el contexto para realizarse la interacción con éstas a efecto de que se realice debidamente la trasmisión de la información. De igual forma, la voluntad como componente del consentimiento, se refiere a la libertad de elección, sin condiciones, beneficios, sometimientos, amenazas, o ningún tipo de coerción, esto se relaciona con el componente de la capacidad, para que el individuo tome decisiones en situaciones de su vida, como en la celebración de contratos de seguro.

Por su parte, Dworkin (1988) propone que, si a una persona se le puede hacer responsable por las acciones realizadas bajo coerción o siguiendo órdenes de otra, entonces, la libertad no es necesaria en la existencia de la autonomía, pero el dilema es cuánta responsabilidad tiene una persona al actuar en situación de coerción o bajo condiciones de presión a la orden de otros. En un sentido descriptivo, la autonomía es vista como una manifestación de la identidad individual y la integridad, se fundamentan en creencias y valores personales. Este marco axiológico sustenta la decisión del sujeto en una situación dada.

Dicho lo anterior, y tomando en consideración las aportaciones de los autores hasta aquí estudiados, es de primordial importancia reconocer el impacto del contexto y la capacidad. La decisión autónoma de la persona requiere de información adecuada, conocimiento para analizar e interpretar dicha información y la capacidad de tomar decisiones independientes, además, la necesidad de la identidad de las partes para poder contraer derechos y obligaciones recíprocamente.

Otro autor clave para el estudio de la figura del consentimiento es Maclean (2009), al llegar a la conclusión de que el consentimiento es de carácter personal, arguyendo el hecho de que debe, a primera vista y ante todo, brindarse por la persona sobre quien recaerán las consecuencias y obligaciones de dicha determinación o hecho. Esta apreciación cobra sentido por el hecho de que quien se obliga, adquiere derechos y obligaciones en una relación contractual al plasmar su consentimiento dentro del contrato, o en su caso,

quienes exteriorizan la voluntad en representación o por mandato de una de las partes. Esta aportación es importante en el tema de certeza jurídica por medios electrónicos en la contratación de seguros privados en Michoacán, en razón de la seguridad de quienes formalizan la relación contractual.

La idea del carácter informado del consentimiento, en la opinión de Manson y O'Neill (2007), considera necesario el contexto del personal calificado para presentar información clara y sin tecnicismos, imparcial, exacta, veraz, oportuna, completa, adecuada, fidedigna y oficiosa, es decir, información que otorgue los elementos necesarios para la adopción de una decisión con conocimiento de causa. En la visión de los autores Manson y O'Neill (2007), se requiere de información asequible para los contratantes, sobre todo cuando se trata de contratos adhesivos, donde una sola de las partes es quien elabora el clausulado del contrato y la otra únicamente se adhiere a éste, notándose que generalmente quien lo elabora son las instituciones o empresas con amplios conocimientos en el tema, en comparación con los usuarios quienes simplemente se adhieren a dichos clausulados, sin considerar sus particularidades y necesidades específicas.

De la contratación por medios electrónicos incrementa la problemática al dar pauta a la remisión de la información por estos medios, pero sin dar certeza de entrega y explicación al usuario, menos aún que el clausulado atienda a particularidades y necesidades específicas. Basta poner de ejemplo el contrato de seguro privado, para hacer evidente cómo la realización por medios electrónicos da pauta a las cláusulas denominadas condiciones generales invocadas únicamente por la aseguradora, sin dar certeza de cumplimiento con una información clara y sin tecnicismos, imparcial, exacta, veraz, oportuna, completa, adecuada, fidedigna y oficiosa, como lo indicó el autor mencionado con antelación, y en consecuencia, no se asegura que efectivamente se dio el carácter informado del consentimiento.

Del mismo modo, Manson y O'Neill (2007) infieren que para la validez del consentimiento se considera el contexto de los celebrantes del contrato, tomándose en cuenta las características de cada situación para implementar el proceso de forma adecuada, esto no ocurre en los contratos de seguro privados, al tratarse de condiciones generales elaboradas en bloque y de forma previa sin atender a particularidades específicas.

En este orden de ideas, es primordial contar con ordenamientos que atiendan al entorno y desarrollo social actual, para proteger como en este caso, a los usuarios de los contratos de seguro privados al celebrarse por medios electrónicos, para la certeza jurídica en esta contratación. Por ello, Medina (2020) aporta un método, con una serie de pasos para estudiar una regulación, identificando la trascendencia, aplicabilidad y beneficio de los ordenamientos al contexto actual; la conclusión es el estudio del impacto desde el comienzo de su vigencia, y en consecuencia determinar si es necesaria su modificación, adición o implementación.

TEORÍAS RELACIONADAS

En opinión de Carnelutti (1997) “Las normas deben indagarse primero su finalidad y después su eficacia. Y en el estudio de la estructura, será útil separar la composición con respecto de la aplicación de la norma, es decir, el cómo está hecha, del cómo actúa” (p.37). La teoría de las normas jurídicas se encuentra vinculada con la problemática de certeza jurídica por medios electrónicos en la contratación de seguros privados al analizar la función de los ordenamientos del marco jurídico, desde la finalidad con que fueron creados hasta su grado de eficacia, así como la estructura, composición y aplicación, para observar las deficiencias normativas.

Una de las teorías necesarias en el tema es la voluntad, por tratarse del consentimiento para la celebración y formalización de este tipo de contratos, Bejarano (2010) divide en teoría de la voluntad real o interna y en teoría de la voluntad declarada. En la primera, para aplicar un contrato, el intérprete debe descubrir cuál es la intención de las partes y hacerla predominar; y la segunda, como aquella exteriorizada.

Por ello, Chioyenda (1997) considera a la voluntad como la autonomía que se manifiesta también en la forma especial (escrita y auténtica o autenticada), voluntad traducida como aquel consentimiento autónomo exteriorizado de forma escrita y auténtica, mejor dicho, debe quedar constancia del acuerdo, consenso o la decisión tomada.

Es de esta teoría de la voluntad, que ha de exteriorizarse la voluntad autónoma como consentimiento en la celebración de los contratos emanando derechos y obligaciones, vínculo con la teoría general del contrato y de las obligaciones. Sin embargo, Cisneros (2000) hace referencia a la clasificación de los contratos en derecho público, privado y social. Los del derecho público, atañen a la cosa pública. Los privados, conciernen a la utilidad de los particulares. Y los sociales, tutelan los derechos de la sociedad, en su conjunto, tratando de igualar a los menos favorecidos socialmente. De ahí, los contratos de seguro pertenecen al derecho privado por tratarse de cuestiones entre particulares, al plasmar el acuerdo de voluntades en el documento correspondiente.

En consecuencia, se debe indicar que un contrato es el acto jurídico en donde se manifiesta y se exterioriza la voluntad con el objeto de crear efectos de derechos y obligaciones, es decir, el contrato se caracteriza por ser el acuerdo de deseos e intereses, donde las partes emiten la declaración de su voluntad o consentimiento con el mismo, pues de lo contrario, dicho acto jurídico en donde no se encuentre presente la autonomía de la voluntad para celebrarse no podrá formalizarse, y en consecuencia no existirá (Bejarano, 2010).

Es así, como la voluntad y el consentimiento representan el complemento esencial para la existencia del acto jurídico, concediendo la libertad de formular contratos y clausulados atendiendo a los intereses de las partes celebrantes, emitiéndose el concierto de voluntades materializado como consentimiento que formaliza el contrato.

METODOLOGÍA

Se utilizarán diversos métodos, como son el analítico con la finalidad de fragmentar el problema, el deductivo al apoyarse en la observación específica de hechos que permite crear teorías, el inductivo para el efecto de identificar el elemento esencial de la problemática (Bonilla y Rodríguez, 1997). Esto con la intención de analizar e identificar las deficiencias en los ordenamientos mediante la aplicación de las teorías sustento del trabajo: teoría general del contrato, la teoría general de las obligaciones y la teoría de la autonomía de la voluntad, permitiendo en un futuro contar con marcos jurídicos que promuevan la confianza y seguridad de los usuarios.

Otro método a destacar es el cualitativo, como el método interesado por captar la realidad social estudiada a partir de la percepción del sujeto de su propio contexto, el investigador induce las propiedades del problema estudiado a partir de la realidad que se examina (Bonilla y Rodríguez, 1997). Así, por medio de la observación y del estudio del problema con apoyo en la teoría general de las obligaciones y la teoría de la autonomía de la voluntad.

La investigación cualitativa según Monje (2011) se caracteriza por la recolección de datos desde las perspectivas y puntos de vista de los participantes, sus interacciones y experiencias de cuestiones generales, utilizando técnicas como la observación, entrevistas, encuestas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades. Su propósito consiste en reconstruir la realidad, tal como la observan los involucrados, por lo que se fundamenta desde una perspectiva interpretativa.

RESULTADOS

Al analizar la contratación electrónica de seguros privados en México, se identifica como deficiencia en los ordenamientos, la falta de estipulación de manera específica de las formas de plasmar el consentimiento, por ello, es importante iniciar la difusión sobre el tema que permita en un futuro contar con marcos jurídicos que promuevan la confianza, seguridad y protección de los derechos de los usuarios de este tipo de contratos celebrados con instituciones financieras como lo son las aseguradoras.

ANÁLISIS

La perspectiva de análisis de investigación se encuentra enfocada a las formas de plasmar el consentimiento por medios electrónicos en la contratación de seguros privados en México. Con el avance tecnológico y el cambio provocado por la pandemia SARS COVID 2019, la celebración de negocios mercantiles dio paso a las plataformas virtuales, problemática abordada. Destacando la urgente necesidad de estudiar el Código Civil

para el estado de Michoacán y la ley sobre el Contrato de Seguro, a efecto de establecer herramientas jurídicas que otorguen certeza y seguridad jurídica a las partes celebrantes en los contratos de seguro privados, cuyo tema principal consiste en la falta de regulación del consentimiento plasmado en estos contratos celebrados por medios electrónicos. Revelación que cambia la forma tradicional de manifestar la voluntad en un documento de manera grafológica, como lo es la firma autógrafa.

CONCLUSIONES

Al tratarse de los denominados contratos de adhesión, a los que pertenece en contrato de seguro privado, la trascendencia versa sobre la aportación de establecer cuáles son las formas de plasmar el consentimiento por medios electrónicos en la contratación de seguro privados en México, al identificar el momento en que se perfecciona la oferta y quedan las partes obligadas en el contrato celebrado.

Lo hasta aquí expuesto demuestra la necesidad de establecer las formas de plasmar el consentimiento por medios electrónicos dentro de este tipo de contratos, donde las herramientas utilizadas lo son los códigos, leyes y tratados internacionales; primordialmente al identificar los alcances jurídicos en los contratos de seguro privados celebrados por medios electrónicos, en los que se utilizan las herramientas virtuales, para la comunicación a grandes velocidades.

LIMITACIONES

La tecnología se encuentra en constante avance y con ello la sociedad en evolución, por lo que, los ordenamientos legales son superados, siendo necesario se actualicen conforme a los cambios sociales, con el fin de identificar y proponer herramientas que permitan lograr una mejor administración e impartición de justicia, con el fin de evitar caer en vicios del consentimiento al momento de celebrar un contrato virtual.

RECOMENDACIONES

Del análisis a la legislación en relación a la contratación electrónica de seguros privados en México, se aprecia un tema significativo que no se encuentra debidamente regulado o ha sido tímidamente contemplado en el sistema jurídico mexicano, causa de un clima de desconfianza, traducida en inseguridad jurídica para los usuarios, por lo que es necesaria la modificación, adición o implementación a los ordenamientos legales atendiendo al realidad social.

REFERENCIAS

Barruio, C. (2006). *La contratación electrónica*. Ed. Dykinson.

Bejarano, M. (2010). *Obligaciones civiles*. Oxford University Press.

Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. Ediciones Uniandes.

Carnelutti, F. (1997). *Instituciones de derecho procesal civil*. Harla.

Chioyenda, G. (1997). *Curso de derecho procesal civil*. Harla.

Castrillón, V. (2006). *Contratos mercantiles*. Porrúa.

Cisneros, G. (2000). *Teoría del derecho*. Trillas.

Código Civil Federal. Nuevo Código publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, texto vigente. Última reforma publicada DOF 03-06-2019.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2013). *Circular Única de Seguros y de Fianzas*, Diario Oficial de la Federación, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/759216/Circular__nica_de_Seguros_y_Fianzas_compulsada_sin_Anexos__12-sep-2022_.pdf

Dworkin, G. (1988), *The Theory and Practice of Autonomy*. Cambridge University Press.

H. Congreso de la Unión (2015), *Ley de Instituciones de Seguros y Finanzas*, Secretaría de Servicios Parlamentarios, https://www.senado.gob.mx/comisiones/finanzas_publicas/docs/LISF.pdf

H. Congreso de la Unión (1935), *Ley sobre el Contrato de Seguro*, Secretaría de Servicios Parlamentarios, <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf>

Hobbes, T. (1651) *Leviatán*. FCE.

Macleay, A. (2009). *Autonomy, Informed Consent and Medical Law: a Relational Challenge*. Cambridge University Press.

Manson, C. y O'Neill, O. (2007), *Rethinking Informed Consent in Bioethics*. Cambridge University Press.

Medina, P. y De la Fuente, M. (2020). *Contratación on-line*, 53 Rev. Ibero-Latinoam. Seguros, 117-136 <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris53.coli>

Medina, M., Cancino, M., Gascón, A., Góngora, J. (2019). *Consentimiento informado. Enseñanza Transversal en Bioética y Bioderecho: Cuadernillos Digitales de Casos*, UNAM, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6009/4.pdf>

Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa, Guía Didáctica*. Universidad Surcolombiana.

Plaza, J. (2013). *Los contratos informáticos y electrónicos*. Tirant Lo Blanch.

NOTAS BIOGRÁFICAS

La **Mtra. Daniela Cortés Cedeño**, es doctoranda del programa en Ciencias Jurídicas, División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, en Morelia, Michoacán. Maestra en Derecho en Juicio Oral Civil y Familiar, Posgrado Universidad Contemporánea de las Américas. Maestra en Derecho con opción en Derecho Procesal Constitucional, División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Licenciada en Derecho, con especialidad terminal en Juicios Civiles y Mercantiles, Universidad Nova Spania.