



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional

Año de la Grandeza Argentina

Resolución

Número:

Referencia: EX-2026-26157409-APN-GA#SSN - RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA - RÉGIMEN SANCIONATORIO

VISTO el Expediente EX-2026-26157409-APN-GA#SSN, y

CONSIDERANDO:

Que se inician las presentes actuaciones con motivo de un presunto incumplimiento a la normativa por parte de RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA.

Que en el marco de una serie de denuncias originadas en la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado, se denunció que RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA no abonó las sumas convenidas en concepto de indemnización de siniestros dentro de los plazos estipulados en la normativa vigente.

Que conforme el caudal de denuncias con idéntico objeto, se consideró pertinente agruparlas en un mismo Expediente a fin de realizar un análisis en conjunto.

Que a través del Informe IF-2026-26176286-APN-GAIRI#SSN la Coordinación aludida realizó una reseña de cada uno de las denuncias involucradas, las que a continuación se enumeran: EX-2025-108505694-APN-GAIRI#SSN; EX-2025-92420202-APN-GAIRI#SSN; EX-2025-97460707-APN-GAIRI#SSN; EX-2025-130459998-APN-GAIRI#SSN; EX-2026-02623712-APN-GAIRI#SSN, EX-2026-03485667-APN-GAIRI#SSN y EX-2025-73042297-APN-GAIRI#SSN.

Que remitido el Expediente a esta Subgerencia de Sumarios, se realizó el análisis pertinente sobre los hechos denunciados y la documental colectada en cada una de las actuaciones, y se advirtió como denominador común que RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA no había cumplido tempestivamente con su obligación principal relativa al pago de las indemnizaciones derivadas de siniestros sufridos por sus asegurados.

Que, en consecuencia, la aseguradora habría incurrido en demoras injustificadas en concretar los pagos correspondientes, y que pese a haber suscripto acuerdos transaccionales a tal efecto, habría excedido los plazos legales previstos en la normativa, lo que implica un patrón de conducta disvalioso en su accionar.

Que esto quedó en evidencia dado que en respuesta a los traslados oportunamente conferidos por la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado en cada una de las actuaciones, la entidad aseguradora informó la fecha en que se habría concretado cada pago, lo que hizo relucir que fueron realizados por fuera de los plazos legales fijados por la normativa aplicable.

Que adicionalmente se advirtió que RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA habría materializado el pago de la indemnización convenida luego del ingreso de la denuncia a este Organismo de Control, y, en algunos casos, con posterioridad al traslado conferido a fin de que tome intervención sobre los hechos denunciados.

Que en atención a lo expuesto, se evidenció una conducta reiterada por parte de RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA que implicaría la violación de los artículos 49, 56, 61 y 158 de la Ley N° 17.418, lo que llevó a encuadrar su conducta en los términos de lo previsto por el artículo 58 de la Ley N° 20.091.

Que en razón de ello, se procedió conforme lo regulado en el artículo 82 de la Ley N° 20.091, corriéndose el traslado pertinente en orden al incumplimiento a la normativa citada mediante el Informe IF-2026-31053254-APN-GAJ#SSN, parte integrante del Proveído PV-2026-31216254-APN-GAJ#SSN, siendo notificada en fecha 27 de marzo del corriente año.

Que mediante RE-2026-37597044-APN-GAJ#SSN (Orden N° 25) se presentó RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA a fin de realizar su descargo.

Que en el marco del mismo -y en lo sustancial- la entidad manifestó que por aplicación de la Resolución RESOL-2024-360-APN-SSN#MEC no existiría en autos un presupuesto sancionatorio toda vez que el párrafo cuarto del Apartado 4) del Anexo I de la resolución aludida indica que si reclamante y reclamado arriban a un acuerdo en orden a los hechos objeto de denuncia, este Organismo debe considerar que ha cesado íntegramente el conflicto entre las partes, debiendo dar por finalizado el trámite y ordenando el archivo de las actuaciones.

Que los acuerdos de conformidad firmados por los asegurados, datan de fecha anterior al traslado corrido a la entidad aseguradora y fueron presentados dentro del plazo de 15 (QUINCE) días que ordena la normativa.

Que invocó como principio rector del derecho administrativo que las normas reglamentarias, como la Resolución RESOL-2024-360-APN-SSN#MEC, poseen vocación de permanencia y aplicación general, por lo que deben regir de manera uniforme sin agotarse en un caso concreto.

Que invocó el principio de inderogabilidad singular del reglamento, sosteniendo que la Administración debe aplicar las normas reglamentarias vigentes sin introducir excepciones mediante actos de alcance individual.

Que este principio de inderogabilidad particular impone a la Administración Pública Nacional el deber de sujetarse a la propia norma reglamentaria que ha dictado, sin que pueda, al decidir situaciones concretas en relación a ella, crearse situaciones de excepción.

Que la aseguradora sostuvo que los siniestros de robo, hurto e incendio con destrucción total de automotores presentan una tramitación objetivamente más compleja que otros reclamos del ramo, por depender de la previa regularización documental y registral del bien, de la intervención de terceros organismos y del cumplimiento de cargas a cargo de los asegurados, por lo que las eventuales “desviaciones temporales” no pueden valorarse en abstracto ni prescindiendo de tales particularidades.

Que los hechos objeto del presente sumario carecen de entidad material suficiente para configurar un supuesto de ejercicio irregular de la actividad aseguradora en los términos del artículo 58 de la Ley N° 20.091, destacando que los casos observados representan apenas el 0,14626 % del total de siniestros de robo total tramitados durante el período considerado, circunstancia que -a su entender- evidencia que se trata de un universo estadísticamente marginal, insuficiente para demostrar una práctica generalizada de incumplimiento.

Que la doctrina y la jurisprudencia han destacado, precisamente, que las afectaciones íntimas o de escasa trascendencia carecen de entidad suficiente para justificar una respuesta sancionatoria intensa.

Que la imputación de la infracción al artículo 49 de la Ley N° 17.418 parte de una premisa incompleta, al computar el plazo legal prescindiendo del contexto jurídico y operativo propio de los siniestros de robo, hurto e incendio con destrucción total, así como de la secuencia documental y liquidatoria prevista para tales supuestos.

Que la vulneración del artículo 158 de la Ley N° 17.418 no podría sostenerse válidamente en forma autónoma y genérica en tanto la eventual existencia de diferencias temporales en la tramitación o la concreción material del pago no autoriza, por sí sola, a tener por configurada una infracción adicional si no se demuestra cuál habría sido el deber específico incumplido y de que manera el incumplimiento se configuró en cada caso.

Que no puede admitirse la pretendida infracción al artículo 56 de la referida Ley ya que no hubo silencio del asegurador frente a la denuncia de siniestro, sumado a que la entidad desplegó actos positivos de instrucción, investigación, solicitud de documentación, suspensión de plazos o comunicación al asegurado acerca del curso del trámite.

Que el hecho de haber materializado los pagos con posterioridad al ingreso de los reclamos no constituye, por sí solo, prueba de una infracción ni permite concluir que la intervención de este Organismo hubiera sido la causa del cumplimiento, destacando que en todos los casos los acuerdos con los asegurados habían sido celebrados con anterioridad a la notificación del traslado.

Que, posteriormente, RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA efectuó un análisis particular de cada uno de los casos observados, reiterando, en lo sustancial, los argumentos ya expuestos en su descargo general respecto de la complejidad de los siniestros, la suspensión de plazos, el cómputo del plazo legal, la aplicación de la Resolución RESOL-2024-360-APN-SSN#MEC y la inexistencia de un presupuesto sancionatorio en los términos del artículo 58 de la Ley N° 20.091, agregando que las demoras obedecieron a circunstancias propias de cada trámite y que los pagos fueron finalmente concretados.

Que en efecto, analizada la respuesta dada por RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA se concluye que la imputación relativa a la vulneración del artículo 56 de la Ley de Seguros N° 17.418 corresponde se deje sin efecto, no obstante, la defensa planteada y los argumentos esgrimidos en cuanto a la infracción de los artículos 49, 61 y 158 del citado cuerpo normativo, no revisten entidad suficiente para refutar la imputación y el encuadre jurídico consecuente, conforme se expone a continuación.

Que en primer lugar, no asiste razón a la aseguradora cuando indica que conforme lo establecido en la Resolución RESOL-2024-360-APN-SSN#MEC no existe en autos presupuesto sancionatorio, toda vez que sin perjuicio que el Punto IV) del Anexo I de la Resolución RESOL-2024-360-APN-SSN#MEC establece que “En el supuesto de que el reclamante y el reclamado arribaran a un acuerdo conciliatorio en orden a los hechos objeto de denuncia, la Superintendencia de Seguros de la Nación considerará que ha cesado íntegramente el conflicto entre las partes, dando por finalizado el trámite de denuncia” y que las actuaciones se remitirán a la Subgerencia de Sumarios de la Gerencia de Asuntos Jurídicos a los fines de que evalúe la eventual iniciación del procedimiento sumarial “en

caso de falta de acuerdo conciliatorio y presunta comisión de infracción”, toda vez que los acuerdos cuyo incumplimiento se denunció y acatamiento se reclamó, fueron celebrados fuera del ámbito del Coordinación de Orientación y Atención al Asegurado, antes de su intervención y justamente es el incumplimiento de lo acordado en dichos convenios lo que motivó en inicio de cada reclamo y la apertura del expediente.

Que en cuanto a la demora en concretar los pagos debidos, RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA intenta justificar su falta planteando diversos argumentos pero no logra rebatir las presunciones en su contra, las que se tienen por confirmadas.

Que es la propia aseguradora la que en su descargo y mediante la documental aportada, reconoce haber concretado los pagos fuera de los plazos estipulados en la normativa y en los acuerdos transaccionales celebrados, quedando así acreditados los incumplimientos que se le endilgan.

Que la aseguradora intenta minimizar su falta argumentando que los pagos fueron realizados pero ello no subsana haberlos concretado fuera del plazo estipulado en la normativa, significando esto un claro incumplimiento normativo y contractual.

Que en contraposición a lo indicado por la aseguradora, el pago extemporáneo de las indemnizaciones no puede ser tomado como una situación extraordinaria, aislada o excepcional, toda vez el incumplimiento a la normativa, pese a tratarse de un hecho aislado o de escasos días, reviste gravedad por sí mismo.

Que las normas deben ser cumplidas en todo momento y circunstancia y en este caso, la gravedad radica en la infracción misma, no pudiendo minimizarse el incumplimiento bajo el argumento de que el mismo es excepcional o poco frecuente.

Que la entidad manifiesta que las demoras se debieron a las complejidades propias y habituales relativas a la tramitación de los siniestros objeto de denuncia, que en algunos casos debieron suspender plazos y que ello fue notificado por carta documento. A fin de acreditarlo, acompañó copia de algunas cartas documentos y sus respectivos acuses de recibo, no obstante de su análisis se advirtió que los mismos no poseen firma alguna que acredite que las misivas fueron efectivamente recibidas por los destinatarios.

Que asimismo, en ninguna ocasión la aseguradora detalló hasta que fecha estuvieron suspendidos los plazos ni en qué fecha se arribó a la liquidación final de cada siniestro, para de ese modo acreditar que cumplieron con todos los plazos legales.

Que en algunos casos, no plantean defensa alguna relacionada a la demora para pagar, sólo insisten en que la denuncia no debería haberse tomado porque ya existía acuerdo de partes, argumento que es desestimado por lo que ya se explicó en relación al ámbito de celebración de esos acuerdos cuyo incumplimiento motivó la apertura del expediente de marras.

Que la entidad aseguradora, en su calidad de empresa especializada, conoce de antemano la normativa y sus plazos estipulados de vencimientos y a tal fin debe optimizar su estructura a fin de prever, detectar y solucionar posibles contingencias que afecten el tempestivo cumplimiento de sus obligaciones.

Que en este sentido, cabe recordar que el artículo 1 de la Ley de Seguros establece que: *“Hay contrato de seguro cuando el asegurador se obliga, mediante una prima o cotización, a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto”*.

Que en un sistema donde las obligaciones son recíprocas y el asegurado debe cumplir con el pago de la prima tempestivamente, bajo apercibimiento de la suspensión de la cobertura prevista en el contrato de seguro hasta el momento efectivo del pago, la aseguradora no puede pretender que el incumplimiento de su principal obligación sea pasado por alto en el pretexto de tratarse, a su criterio, de casos aislados.

Que no basta con su voluntad de pago ni con la mera celebración de acuerdos transaccionales, corresponde el cumplimiento concreto y oportuno de sus obligaciones.

Que en este contexto, siguiendo la línea de lo regulado en el artículo 1 de la Ley de Seguros, si la póliza cuyo cumplimiento se reclama estaba vigente al momento del siniestro con sus primas pagas y al día, la aseguradora tiene la obligación de expedirse sobre el siniestro y de abonar la indemnización en tiempo y forma.

Que el artículo 49 de la Ley N° 17.418 relativo a la “Época del pago” establece: *“En los seguros de daños patrimoniales, el crédito del asegurado se pagará dentro de los quince días de fijado el monto de la indemnización o de la aceptación de la indemnización ofrecida, una vez vencido el plazo del artículo 56”* y por su parte el artículo 61 “Obligación del Asegurador” establece: *“El asegurador se obliga a resarcir, conforme al contrato, el daño patrimonial causado por el siniestro sin incluir el lucro cesante, salvo cuando haya sido expresamente convenido”*.

Que evaluada la procedencia de la cobertura y estimados los daños en los términos del artículo 56 de la Ley de Seguros N° 17.418, el asegurador tiene que proceder al pago de la indemnización en un plazo de quince días (o en un plazo menor en beneficio del asegurado, conforme lo regulado en el artículo 158) computado desde que quedó fijado el monto de la indemnización, o desde la aceptación por el asegurado de la suma ofrecida.

Que en atención a todo lo expresado, la normativa aludida resultó violentada por la RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA toda vez que si bien se abonaron las indemnizaciones, ello se concretó encontrándose vencido el plazo estipulado en el artículo 49 de la Ley Seguros.

Que asimismo se vulneró el artículo 158 del mismo cuerpo normativo, ya que, no obstante lo plasmado en el acuerdo transaccional celebrado entre las partes, los pagos se realizaron con demoras, en un claro perjuicio del asegurado, todo ello con las consecuencias que de la misma se derivan, esto es, que los intereses de los asegurados aparecen vulnerados.

Que la aseguradora sostiene que la violación de este artículo no podría sostenerse válidamente *“porque la existencia de diferencias temporales en la tramitación o la concreción material del pago no autoriza, por sí sola, a tener por configurada una infracción si no se demuestra cuál habría sido el deber específico incumplido”*. No obstante en autos, queda claramente acreditado que el deber incumplido fue pagar las indemnizaciones dentro del plazo legal estipulado.

Que es por ello que resulta indispensable la fiscalización del Estado sobre las empresas de seguros y que es en el marco de tal fiscalización, que esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN debe, en el cumplimiento de sus funciones, extremar el control, para que las aseguradoras actúen en el marco de la normativa vigente, lo que no aconteció en el caso.

Que esta Superintendencia, no sólo tiene por objetivo regular la solvencia de las aseguradoras, que procura que cuenten con recursos económicos suficientes para cumplir con sus compromisos con los asegurados, sino que también regula la conducta de mercado de las mismas, que corresponde a las buenas prácticas que deberían realizar, tendientes a la protección de los derechos de los asegurados y público en general, considerando aspectos

tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los seguros o el tempestivo pago de las indemnizaciones, entre otros.

Que el asegurado es el beneficiario final de ese control que ejerce el Estado sobre la actividad aseguradora y aquél, por sí mismo, no está en condiciones de apreciar el modo en que ejerce su actividad la entidad aseguradora. Lo que sí sabe es que el seguro es una actividad controlada por el Estado y, precisamente por ello, confía en que el control sea efectivo y conducente.

Que la confianza de los asegurados en las entidades que participan en el mercado asegurador es esencial para un desarrollo sano del mercado; promoverla y fortalecerla a través del cumplimiento de la ley, de buenas prácticas de conducta de mercado y un trato justo hacia los asegurados, resulta una tarea esencial del control de la actividad.

Que RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA incumplió con su obligación principal consistente en el pago de los siniestros (artículo 61 de la Ley N° 17.418) dentro del plazo legal estipulado (artículo 49 de la Ley N° 17.418), como así también lo previsto en el artículo 158 del mismo cuerpo normativo, incurriendo en mora automática, conforme lo normado en el artículo 886 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Que en este contexto y en el marco de la conducta analizada, corresponde sancionar a RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA.

Que resulta de vital importancia destacar que mediante la Resolución RESOL-2025-520-APN-SSN#MEC de fecha 1 de octubre, en el marco del EX-2024-137764651-APN-GA#SSN se sancionó a RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA aplicándose un APERCIBIMIENTO por la violación de los mismos artículos cuya infracción se sustanció en el presente sumario.

Que esta circunstancia reviste especial relevancia, en tanto evidencia la reiteración y persistencia de prácticas irregulares, lo que impone extremar el reproche administrativo a los fines de disuadir este tipo de conductas.

Que en virtud de ello, teniendo en consideración los antecedentes sancionatorios informados por la Gerencia de Autorizaciones y Registros mediante el IF-2026-56158808-APN-GAYR#SSN (Orden N° 20) y atento a que la conducta infringida importa un claro y grave ejercicio irregular de la actividad aseguradora, corresponde sancionar a la aseguradora con una MULTA.

Que el monto de la multa que se impone surge de los parámetros fijados por la Gerencia de Evaluación a través del Informe IF-2026-58141861-APN-GE#SSN (Orden N° 29) cuya cuantía se estipula en el mínimo legal establecido al efecto por el artículo 58 inciso c) de la Ley N° 20.091.

Que dicho monto obedece a la aplicación de la metodología de cálculo prevista expresamente por el artículo 58 de la Ley N° 20.091 sobre los parámetros económicos correspondientes a la entidad sumariada.

Que en este punto, corresponde señalar que el régimen sancionatorio previsto en el citado artículo no establece multas de monto fijo, sino un sistema de determinación basado en parámetros objetivos vinculados a la capacidad económica de cada entidad aseguradora. De este modo, el legislador procuró que las sanciones guarden una adecuada proporcionalidad respecto de la envergadura patrimonial y operativa de cada aseguradora, evitando que resulten irrisorias para entidades de mayor capacidad económica o excesivamente gravosas para aquellas de menor dimensión.

Que en consecuencia, el importe de la multa no responde a un monto arbitrario, sino a la aplicación de un criterio legal objetivo que procura asegurar la eficacia, razonabilidad y equidad del régimen sancionatorio.

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos se ha expedido en lo que resulta materia de su competencia.

Que los artículos 58 y 67 inciso e) de la Ley N° 20.091 confiere atribuciones a este Organismo para el dictado de la presente Resolución.

Por ello,

EL SUPERINTENDENTE DE SEGUROS DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aplicar a RÍO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA una MULTA por la suma de PESOS CIENTO CUARENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTISIETE MIL CUATROCIENTOS SEIS CON 49/100 (\$ 143.227.406,49) en los términos del artículo 58 inciso c) de la Ley N° 20.091.

ARTÍCULO 2°.- Una vez firme la presente Resolución, la Gerencia de Autorizaciones y Registros tomará nota de la medida dispuesta en el artículo precedente.

ARTÍCULO 3°.- Se deja constancia de que la presente Resolución es recurrible en los términos del artículo 83 de la Ley N° 20.091 y dentro del plazo perentorio de CINCO (5) días.

ARTÍCULO 4°.- Hágase saber a la entidad que en caso de interponer un recurso de apelación, este deberá ingresarse a través de la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD) como “Presentación de descargos, contestación de requerimientos e interposición de recurso directo artículo 83 Ley N° 20.091, ante la Subgerencia de Sumarios”, indicando el número del presente Expediente.

ARTÍCULO 5°.- Notifíquese a la entidad al domicilio electrónico constituido conforme Resolución SSN N° 39.527 de fecha 29 de octubre de 2015 y publíquese en el Boletín Oficial.