La firma electrónica del tomador del seguro debe hacerse de manera individualizada en cada una de las cláusulas limitativas

Boletín N°:

Oct 15, 2024 ESPAÑA

El uso de la firma electrónica es válido a la hora de contratar una póliza, no obstante, la misma debe cumplir con el criterio de la doble firma, es decir, que cada documento de dicha póliza que contenga una cláusula limitativa tiene que ser firmado de manera individualizada por el tomador del seguro, con el objetivo de garantizar que éste ha entendido y aceptado los límites de la cobertura.

Así ha fallado la Audiencia Provincial de Zaragoza en una sentencia (disponible en el botón 'descargar resolución') en la que desestima la demanda de una aseguradora de un vehículo que se negaba a asumir una indemnización impuesta a un cliente suyo alegando que dicho riesgo estaba excluido en una cláusula de la póliza contratada.

El tribunal provincial ha desestimado la demanda de la aseguradora porque todas las cláusulas limitativas fueron firmadas en un solo acto con la firma electrónica, por lo que no existió individualización de la firma de las cláusulas limitativas. Y, dada la falta de individualización, la exclusión aplicada por la aseguradora no es válida.

En el presente caso, el asegurado fue condenado a satisfacer al Ministerio de Transportes por el daño que causó conduciendo bajo la influencia de bebidas alcohólicas. Sin embargo, la mutua con la que el actor tiene asegurado el vehículo presentó demanda contra su asegurado, repitiendo contra él la indemnización, ya que ese riesgo no está cubierto en su póliza de seguro, al constar explícitamente su exclusión en una cláusula concreta.

El demandado, por su parte, se opuso a dicha pretensión al considerar que esa cláusula resultaba limitativa porque no se le informó de ella ni la aceptó expresamente. Asimismo, negaba la firma de la póliza y califica la cláusula de exclusión del riesgo como «no clara».

El Juzgado de Primera Instancia número 15 de Zaragoza estimó la demanda interpuesta por la mutua y condenó al actor a abonar a la aseguradora del vehículo la cantidad de 3.861 euros, correspondiente a la indemnización a favor del Ministerio de Transportes. La sentencia distinguió entre la firma de la póliza y su conocimiento, por una parte; y la eficacia de la cláusula limitativa por otra.

De esta manera, el Juzgado concluyó que esa firma tuvo lugar mediante la introducción

de un código PIN facilitado por la mutua al teléfono del tomador, y que había recibido en su correo electrónico copia del contrato. Asimismo, falló que la cláusula limitativa de derechos era “clara, directa, resaltada tipográficamente y fue firmada electrónicamente”.

La sentencia de instancia fue recurrida por el condenado. En el recurso el hombre negaba que la cláusula fuese clara, ya que no estaba destacada de modo especial. Asimismo, también negaba haber recibido la póliza, ya que no consta correo electrónico de remisión; sino que tuvo que pedirla después del accidente. Además, el correo electrónico al que se dice remitido no pertenecía al actor, de hecho, a su petición posterior le remitieron la póliza al correo, pero no consta firma. Por último, defendía que las cláusulas limitativas han de ser objeto de una firma expresa, no genérica de todo el documento.

La Audiencia Provincial de Zaragoza ha estimado el recurso y revocado la sentencia de instancia. En consecuencia, se ha desestimado la demanda de la mutua y absuelto al demandado de tener que hacerse cargo personalmente de la indemnización al Ministerio, correspondiendo a la aseguradora de su vehículo el abono de dicha cuantía.

La cláusula limitativa está resaltada correctamente

El tribunal provincial ha razonado respecto a la claridad de la cláusula limitativa que la misma está resaltada correctamente en la póliza ya que está en negrita. No obstante, también ha señalado que, es cierto que casi toda la página de la cláusula está en negrita y que si todo está resaltado, ello puede llevar a la conclusión de que nada sobresale ni llame la atención del tomador del seguro.

Pese a ello, la cláusula limitativa es clara, ya que las limitaciones de una póliza exigen que las mismas sean resaltadas, lo que resulta bastante para captar la atención del tomador del seguro.

Respecto a la firma, que es la principal duda que se plantea al respecto, esta está relacionada con la naturaleza de la contratación y firma electrónica. En este sentido, la Audiencia Provincial de Zaragoza ha entrado a resolver dos cuestiones sobre las que se presentan dudas en el caso concreto. La primera cuestión es si hubo o no recepción del documento, puesto que el correo electrónico que consta en la póliza no coincide con el usado por la aseguradora para remitir el contrato después del accidente.

Y la segunda cuestión es si hubo firma o no, ya que no consta ni correo ni SMS de remisión del PIN para proceder a la firma; y, en todo caso, si una única firma sería válida para los cuatro documentos que se dicen firmados (condiciones generales, condiciones particulares, estatutos y PID).

Existió firma electrónica

Respecto a la aceptación de la póliza, la AP señala que resulta difícil negarla, puesto que consta su existencia en el atestado de la fecha del accidente, aunque no se identifica la póliza, sino que únicamente consta el nombre de la aseguradora. Por tanto, no existen méritos para negar la existencia de la póliza y su remisión al tomador.

En cuanto a la firma, cierto que no se ha identificado el SMS remitiendo el PIN a través del cual se firmó la póliza. En consecuencia, el tribunal provincial ha considerado necesario distinguir los certificados que sí que gozan de presunción de

veracidad, “pero, obviamente, deshacer esa presunción no puede consistir en una prueba diabólica para un particular, para un consumidor”, señalan los magistrados.

La firma física, escrita, presencial, deja una huella claramente visible, que hace relación directa e inmediata con el firmante; mientras que la firma electrónica ha de inferirse del certificado que emite el tercero prestador de servicios en la contratación electrónica.

“Esa presunción de veracidad puede destruirse bien por la reticencia de aquél en presentar las trazas informáticas del iter contractual (correo electrónico, SMS, etc.), bien por una pericial informática. Pero también por el comportamiento del tomador, receptor de uno u otro (e-mail y SMS), cuya carencia o presencia también dejan rastro para un experto informático”, señala el tribunal, por lo que, en este caso, sí hubo firma electrónica.

Aunque la Audiencia Provincial considera que sí que hubo firma electrónica, siendo la misma perfectamente válida a la hora de validar la contratación del seguro, es necesario dilucidar si la misma se ha aplicado correctamente en dicho proceso. Por ello, habrá que determinar si esa firma cumple los mínimos que exige la jurisprudencia para la aceptación de las cláusulas limitativas de derechos, es decir, la firma expresa de los mismos: el criterio de la doble firma.

En la demanda se asegura que se mandó un PIN y con él se firmaron todos los documentos (las condiciones particulares, las generales, las limitativas, los Estatutos y el PID). Por tanto, es evidente que “en un solo momento y con un solo acto se firmó todo”, señala el tribunal, por lo que no existió individualización de la firma de las cláusulas limitativas.

Por lo tanto, esa firma no cumple con la exigida individualización que se requiere. “Precisamente, la duplicidad de firmas es el elemento externo que permite inferir que el tomador ha constatado la existencia de límites a la cobertura de las condiciones particulares” señala la Audiencia Provincial.

Por lo que, se declara que, en este caso, la exclusión que sirve de base para la repetición de la aseguradora no fue aceptada. Y, por ende, no resulta aplicable. Pues las obligadas explicaciones del prestador de servicios de confianza han de incidir en la comprensión del método de firma, es decir, la introducción de un PIN en un terminal electrónico; pero sin discernir si la firma es en un solo acto (lo que dificulta la finalidad de la doble firma) o si existe una actuación individualizada de la firma correspondiente al documento que contiene las cláusulas limitativas.

La firma electrónica es perfectamente válida, pero el método, el desarrollo cronológico de la misma ha de permitir su individualización, lo que en este caso concreto no se desprende del informe del citado prestador de servicios de confianza.

Source

Source: Economist

Link:
https://www.economistjurist.es/actualidad-juridica/jurisprudencia/la-firma-electronica

-del-tomador-del-seguro-debe-hacerse-de-manera-individualizada-en-cada-una-de-las-clausulas-limitativas/