

Actividad de los ajustadores de pérdidas en el ramo del seguro de automóvil

1) La legislación de seguros establece el régimen de supervisión de la actividad del ajustador de pérdidas, a saber: los artículos 2°, 3°, 6°, 12, literal e), 44, 138, literal c), 147, 168, 173, 175, párrafo tercero, 179, literal a) de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros y los artículos 1°, 11, literal j) y 176 al 180 del Reglamento General de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, sin definir o prever las funciones o la naturaleza jurídica del referido profesional.

La doctrina ha puntualizado la índole de las funciones de estos especialistas, así, el Profesor Hugo Mármol Marqués calificó a los peritos evaluadores como auxiliares del asegurador, señalando que: "Pueden ser utilizados por el asegurador para determinar el valor del objeto, los riesgos de cuya pérdida o deterioro se pretende asegurar, o para calcular los efectos patrimoniales de esos deterioros o pérdidas. En estos últimos casos, se habla más bien de ajustadores de siniestros, o ajustadores de pérdidas ." (1) (subrayado de este Organismo).

La autora Olga de la Campa señala que el ajustador de pérdidas es: "Un profesional independiente, que hace las estimaciones o valoraciones de los montos siniestrados, investiga la naturaleza del siniestro ocurrido y asesora al asegurador respecto de las cantidades que debe indemnizar." (2).

En palabras del Profesor Joaquín Garrigues, el peritaje culmina en un informe en el cual constan: "las causas del siniestro, la valoración de los daños, las demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización, según la naturaleza del seguro de que se trate y la propuesta del importe líquido de la indemnización. . . El dictamen terminará con la propuesta del importe líquido de la indemnización." (3).

El ajustador de pérdidas, entonces, realiza las labores de determinación del monto de los daños sufridos por el bien asegurado, valor que, generalmente, es el considerado por la compañía aseguradora para indemnizar el siniestro.

El artículo 168 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros dispone que Los inspectores de riesgos, los peritos evaluadores y los ajustadores de pérdidas, deberán reunir las condiciones y ceñirse a las normas que para el ejercicio de sus funciones establezca el Reglamento. A este respecto, el artículo 177 del Reglamento General de dicha Ley contempla que la autorización para actuar como ajustador de pérdidas se expedirá a quien, entre otros requisitos, no sea empleado o se encuentre bajo relación de dependencia de empresas de seguros, de reaseguros o de sociedades de corretaje, ni productor de seguros, o empleado público.

En lenguaje común, la denominación perito se atribuye al experto, especialista o práctico en determinada materia; siendo que en la actividad aseguradora, el artículo 168 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros hace mención a los peritos evaluadores, sin establecer definición alguna al respecto.

Es preciso recordar lo señalado por el Profesor Mármol Marqués, en la citada obra Fundamentos del Seguro Terrestre, sobre los peritos evaluadores: "Pueden ser utilizados por el asegurador para determinar el valor del objeto, los riesgos de cuya pérdida o deterioro se pretende asegurar, ." .

Bajo este orden de ideas, la calificación de los peritos del ramo de automóvil dependerá de la determinación de las actividades que realizan, es decir, si efectúa labores de determinación del monto de los daños sufridos por el bien asegurado, estaremos en presencia de un ajustador de pérdidas, si por el contrario, se dedica a la fijación del valor de un bien, se tratará de un perito evaluador; ambas actividades sometidas al régimen jurídico que regula la actividad aseguradora.

2) Los centros de atención al cliente, de inspección de automóviles, de servicios o similares no requieren autorización de esta Superintendencia de Seguros para operar; tampoco dispone esta Instancia de Control de información sobre la composición accionaria de estos departamentos o su vinculación jurídica con las empresas de seguros.

3) Nada obsta para que las empresas de seguros mantengan como empleados a personas dedicadas a la inspección de riesgos, al peritaje evaluador o al ajuste de pérdidas; no obstante, respecto del informe presentado por el ajustador de pérdidas debe señalarse que, en nuestro juicio, no puede servir de fundamento

para el pago de la indemnización de siniestro, toda vez que de acuerdo con lo previsto en el literal c) del artículo 177 del Reglamento General de la Ley de empresas de Seguros y Reaseguros, es incompatible con el ejercicio de la actividad de ajuste de pérdidas la relación de dependencia con una empresa de seguros.

4) El ordenamiento jurídico que regula la actividad aseguradora no atribuye a esta Superintendencia de Seguros competencia para autorizar la utilización de baremos para el establecimiento de los precios a pagar a los talleres mecánicos por los servicios prestados en la reparación de vehículos. Tampoco las empresas de seguros quedan obligadas a someter a la consideración de este Organismo consulta alguna en cuanto a la elaboración de los citados tabuladores.

5) Señalamos precedentemente -punto 3)- que los informes presentados por los ajustadores de pérdidas que mantienen relación de dependencia con las compañías de seguros no pueden servir de sustento para la determinación de la indemnización a pagar por siniestros.

6) El tiempo máximo otorgado a los ajustadores de pérdidas para la presentación de los informes está previsto en la Providencia N° 123 de fecha 28 de enero de 1999, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 5.317 Extraordinario de fecha 23 de abril de 1999(4).

7) No existe disposición normativa que prevea el tiempo máximo en el cual las empresas de seguros deben entregar las órdenes de reparación, ni este Despacho ha establecido un criterio al respecto, sin embargo, es evidente que tal acto debe efectuarse en la oportunidad más inmediata posible, a los fines de dar cumplimiento al parágrafo segundo del artículo 175 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros(5).

8) Las sanciones aplicables a los ajustadores de pérdidas en el supuesto de retardo en la entrega de los informes están previstas en el artículo 171 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, las cuales consisten en: a) Amonestación pública o privada; b) Multa entre Veinte Mil Bolívares (Bs. 20.000,00) y el equivalente en bolívares a sesenta y cinco (65) salarios mínimo urbano de acuerdo con la gravedad de la falta, a juicio del Superintendente de Seguros o c)

Suspensión por un lapso no menor de tres (3) meses o revocatoria de la autorización.

En cuanto al incumplimiento del artículo 180 del Reglamento de dicha Ley, la misma disposición normativa establece como sanción la cancelación del registro del ajustador de pérdidas.

(1) MÁRMOL MARQUÍS. Hugo. Fundamentos del Seguro Terrestre. 5ta. Edición. Ediciones Liber. Caracas 2001. página 175.

(2) CAMPA, DE LA. Olga. Léxico de Seguros. Edición ampliada y corregida. Fundación Latinoamericana de Seguros. 1984.

(3) GARRIGUES, Joaquín. Contrato de Seguro Terrestre. 2da. Edición. Madrid. 1983. página 172.

(4) " Segundo : Los Ajustadores de Pérdidas deberán realizar y entregar los informes definitivos de ajuste dentro de los treinta (30) días continuos siguientes al recibo de del último de los documentos o recaudos requeridos para el ajuste."

(5) "Las empresas de seguros dispondrán de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para pagar los siniestro cubiertos, contados a partir de la fecha en que se haya terminado el ajuste correspondiente, si fuere el caso, y el asegurado haya entregado toda la información y recaudos en la póliza para liquidar el siniestro. La Superintendencia de Seguros podrá autorizar, mediante Resolución motivada y por vía de excepción, pactos en contrario al plazo indicado, en los casos de pólizas que por sus particulares características a su juicio así lo requieran."