

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS
SUPERINTENDENCIA DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA
200 ° y 151°**

Prov FSAA-9-3683

Visto que los artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, consagran los medios alternativos de justicia y la aplicación de los medios alternativos para la solución de conflictos, respectivamente, entre los cuales se encuentran el arbitraje y la conciliación.

El Superintendente de la Actividad Aseguradora, en uso de las atribuciones conferidas en los artículos 5 (numeral 7), 7 (numerales 1, 2, 27 y 40), 129 (numeral 11) y 133 de la Ley de la Actividad Aseguradora, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.990 Extraordinario de fecha 29 de julio de 2010, reimpresa en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.481 de fecha 05 de agosto de 2010, considerando la importancia de regular los mecanismos alternativos para la solución de conflictos en la actividad aseguradora, dicta las siguientes:

**NORMAS PARA REGULAR LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA**

**CAPÍTULO I
DE LA CONCILIACIÓN Y DEL ARBITRAJE
DISPOSICIONES COMUNES**

Objeto

Artículo Las presentes normas tienen por objeto regular la conciliación y el arbitraje como mecanismos alternativos de solución de conflictos aplicados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

De los principios

Artículo Los procedimientos de conciliación y de arbitraje que seguirá la Superintendencia de la Actividad Aseguradora se fundamentarán en los principios de justicia, honestidad, buena fe, participación, equidad, transparencia, confidencialidad, veracidad, imparcialidad, solidaridad, celeridad, proporcionalidad, eficiencia y eficacia, así como en aquellos que se encuentren previstos en la ley que regula la materia de procedimientos administrativos y en la ley que regula la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

De la delegación de atribuciones

Artículo El Superintendente o la Superintendente de la Actividad Aseguradora en ejercicio de sus atribuciones, podrá designar servidores públicos adscritos a la Superintendencia de

la Actividad Aseguradora para que actúen con el carácter de conciliadores en los procedimientos de Conciliación y como instructores en los procedimientos de Arbitraje.

De la obligación de guardar confidencialidad

Artículo Los conciliadores y conciliadoras, el Árbitro Arbitrador y los instructores en el procedimiento de Arbitraje, deberán guardar confidencialidad sobre los asuntos sometidos a su conocimiento. La confidencialidad a que se refiere el presente artículo no será debida cuando se trate de situaciones que transgredan el orden público.

CAPÍTULO II DE LA CONCILIACIÓN

De la gestión de la conciliación

Artículo El procedimiento conciliatorio será gestionado por las partes con la intervención de los servidores públicos de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, designados al efecto.

De las funciones del conciliador o conciliadora

Artículo El conciliador o conciliadora, en ejercicio de sus funciones, podrá:

1. Exigir en cualquier momento a las partes de la conciliación los documentos que acrediten la cualidad con la que actúan;
2. Solicitar en cualquier momento a las partes de la conciliación, los documentos que sean necesarios para la resolución del conflicto o cualquier otra información que se requiera;
3. Ordenar el diferimiento del acto conciliatorio, de oficio o previo acuerdo entre las partes;
4. Notificar a cualquier otro sujeto regulado que pueda contribuir a la solución del asunto controvertido;
5. Orientar a las partes en relación con las posibles formas de solución del conflicto, en el marco de la ejecución del contrato de seguro, sin que puedan pronunciarse sobre el fondo del asunto;
6. Dar por terminado el acto conciliatorio cuando existan razones que hagan imposible su continuación;
7. Dar por terminado el procedimiento conciliatorio mediante el acta de convenio, cuando sea verificada la satisfacción de la solicitud de intervención en el propio acto y ordenar el archivo del expediente respectivo;
8. Dar por terminado el procedimiento conciliatorio mediante el acta respectiva, una vez verificado el supuesto de hecho a que se refiere el artículo 10 de las presentes Normas;
9. Dar por terminado el procedimiento conciliatorio y ordenar el archivo del expediente, mediante el acta respectiva, una vez verificado el supuesto de hecho contemplado en el artículo 11 de las presentes Normas;

10. Dar por terminado el procedimiento conciliatorio por desistimiento del solicitante de la intervención;
11. Realizar cualquier otra actuación que coadyuve a la solución del conflicto.

De las actas

Artículo Los conciliadores o conciliadoras levantarán actas donde dejarán constancia de las exposiciones en torno al asunto sometido a su competencia, las cuales deberán ser suscritas por las partes asistentes y por el conciliador o conciliadora.

De las partes del procedimiento

Artículo Son partes del procedimiento conciliatorio los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes y los sujetos regulados, con la finalidad de resolver las controversias que se susciten con ocasión a la ejecución del contrato de seguro o del contrato de servicios de medicina prepagada.

No son susceptibles de ser partes en los procedimientos conciliatorios aquellos sujetos regulados sometidos a régimen de intervención. En los casos en curso deberá ordenarse su cierre.

Del inicio del procedimiento y su notificación

Artículo Recibido el escrito se dará inicio al procedimiento conciliatorio y se efectuará la notificación a las partes en un lapso mínimo de diez (10) días hábiles de anticipación al acto conciliatorio, con el objeto de informar la fecha, hora y lugar donde se celebrará el acto conciliatorio correspondiente.

La notificación del sujeto regulado se efectuará por escrito y la del solicitante podrá practicarse mediante comunicación telefónica, medio electrónico, escrito o telegrama dirigido al domicilio indicado por éste.

Los representantes de las partes deberán estar facultados suficientemente para convenir en el asunto controvertido.

De la asistencia a los actos

Artículo La asistencia a los actos conciliatorios es obligatoria para las partes intervinientes en el procedimiento. Se considera inasistente la parte que comparezca quince (15) minutos después de la hora prevista para el acto conciliatorio.

De la falta de comparecencia del sujeto regulado

Artículo La falta de comparecencia del sujeto regulado a un acto conciliatorio, dará lugar a la apertura del procedimiento administrativo correspondiente, a los fines de verificar la existencia de una causa justificada.

En caso de inasistencia del sujeto regulado a dos (2) actos conciliatorios se verificará la existencia de elementos de mérito suficientes para la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos previstos en la Ley y el Reglamento.

De la falta de comparecencia del solicitante de la intervención

Artículo La inasistencia del solicitante de la intervención a dos (2) actos conciliatorios, dará lugar a la declaratoria expresa de falta de interés, sin perjuicio del derecho que tiene de requerir nuevamente la intervención de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora por el mismo asunto. La declaratoria a que se refiere el presente artículo deberá ser notificada a las partes.

Del resultado del procedimiento conciliatorio

Artículo Los procedimientos conciliatorios podrán resultar en la verificación por parte del conciliador o conciliadora de alguno de los siguientes supuestos:

1. La existencia de acuerdo entre las partes.
2. La inexistencia de acuerdo entre las partes.

De la existencia de acuerdo

Artículo En el supuesto en que se verifique un acuerdo entre las partes, el conciliador o conciliadora deberá establecer un lapso de cumplimiento de los compromisos referidos en el acta respectiva, previo consentimiento de las partes. En ningún caso, el lapso que se otorgue podrá ser superior a aquel que hubiese sido establecido por el ordenamiento jurídico que regula la actividad aseguradora, para el cumplimiento ordinario de la obligación acordada. Si por su naturaleza no existiere un lapso para ello, el conciliador o conciliadora, oída la intervención de las partes, establecerá el lapso atendiendo a criterios de racionalidad y proporcionalidad.

El incumplimiento del acuerdo por parte del sujeto regulado, dará lugar a la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos previstos en la Ley y el Reglamento.

De la inexistencia de acuerdo

Artículo En caso de inexistencia de acuerdo entre las partes, se procederá a verificar la existencia de un hecho que amerite la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos previstos en la Ley y el Reglamento.

CAPÍTULO III **Del Arbitraje**

De las partes y de las normas aplicables

Artículo Podrán someterse al procedimiento de arbitraje los sujetos regulados entre sí o entre éstos y los tomadores, asegurados, beneficiarios o contratantes de la actividad aseguradora, en los casos contemplados en la Ley de la Actividad Aseguradora. La

tramitación del arbitraje se efectuará previo acuerdo de las partes y se ajustará a lo dispuesto en el Reglamento de aplicación de la Ley de la Actividad Aseguradora, en estas Normas y supletoriamente en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, el Código de Procedimiento Civil y la ley que regule la materia de arbitraje.

De la concurrencia de voluntades

Artículo Realizada la solicitud de arbitraje, el Superintendente o la Superintendente de la Actividad Aseguradora notificará a la otra parte en los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud, con el objeto de verificar la concurrencia de voluntades. La respuesta deberá ser enviada en un lapso que no exceda de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación por la parte emplazada. En todo caso, la falta de respuesta se entenderá como una negativa tácita de la intención de someterse al proceso arbitral.

De las resultados de la consulta y de la suscripción de la

Cláusula Compromisoria

Artículo La Superintendencia de la Actividad Aseguradora procederá a notificar a la parte solicitante los resultados de la consulta a que se refiere el artículo anterior. En caso de aceptación, la notificación versará sobre la oportunidad de la firma de la Cláusula Compromisoria ante los servidores públicos que éste designe al efecto. En el compromiso se establecerán las reglas del procedimiento, con indicación expresa del término fijado para el proceso, el cual no podrá exceder de cuatro (4) meses, incluyendo el lapso para decidir.

De la potestad cautelar

Artículo Salvo acuerdo en contrario de las partes, el Árbitro Arbitrador podrá dictar las medidas cautelares que considere necesarias respecto del objeto en litigio. El Árbitro Arbitrador podrá exigir garantía suficiente de la parte solicitante.

Solicitud de asistencia a los órganos jurisdiccionales

Artículo El Árbitro Arbitrador o cualquiera de las partes, con aprobación de éste, podrá requerir asistencia al Tribunal de Primera Instancia competente para la evacuación de las pruebas y para la ejecución de las medidas cautelares que se acuerden.

Auto para mejor proveer

Artículo Sin perjuicio de la actividad probatoria de las partes el Árbitro Arbitrador, en cualquier momento, podrá solicitar documentos, realizar inspecciones, ordenar experticias y cualquier otra actividad tendente a procurar el mejor proveer del asunto sometido a su conocimiento.

Del lapso para decidir

Artículo El Superintendente o la Superintendente de la Actividad Aseguradora, en su condición de Árbitro Arbitrador, deberá adoptar sus decisiones en un lapso de treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que finalice la actividad procesal de las partes.

Del laudo arbitral

Artículo El laudo pone fin al procedimiento arbitral y será de obligatorio cumplimiento. Éste será dictado por escrito, motivado, a menos que las partes hayan convenido lo contrario, y firmado por el Árbitro Arbitrador, con indicación de la fecha y lugar en que haya sido dictado. El laudo se reputará dictado en el lugar del arbitraje.

De la notificación del laudo

Artículo Dictado el laudo se notificará a cada una de las partes, mediante la entrega de un (1) ejemplar, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su expedición.

De la revisión del laudo

Artículo El laudo podrá ser aclarado, corregido y complementado de oficio o a solicitud de parte interesada, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su expedición, caso en el cual procederá una nueva notificación en los términos previstos en el artículo anterior.

De la ejecución forzosa del laudo

Artículo En caso de que el laudo no fuese cumplido voluntariamente, éste podrá ser presentado por el interesado para que sea instruido conforme al procedimiento de ejecución de sentencias previsto en el Código de Procedimiento Civil, por ante el juez competente en razón de la cuantía, del domicilio de la persona contra la cual habrá de ejecutarse.

Del recurso de nulidad y de la suspensión de los efectos

Artículo Contra el laudo arbitral únicamente procede el recurso de nulidad. Este deberá interponerse por escrito ante el Tribunal Superior competente del lugar donde se hubiere dictado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del laudo o de la providencia que lo aclare, corrija o complemente.

De las causales de nulidad

Artículo La nulidad del laudo dictado por el Árbitro Arbitrador se podrá declarar:

1. Cuando la parte contra la cual se invoca demuestre que una de las partes estaba afectada por alguna incapacidad al momento de celebrarse la Cláusula Compromisoria;
2. Cuando la parte contra la cual se invoca no hubiere sido notificada de las actuaciones arbitrales que así lo ameriten o no ha podido, por cualquier razón, hacer valer sus derechos;
3. Cuando se refiera a una controversia no prevista en la Cláusula Compromisoria o contiene decisiones que exceden lo acordado;
4. Cuando la parte contra la cual se invoca demuestre que el laudo no es aún vinculante para las partes o ha sido suspendido, de acuerdo a lo convenido por las partes para el proceso arbitral.



Vigencia

Artículo La presente normativa entrará en vigencia a partir de los treinta (30) días hábiles siguientes a su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Publíquese.

JOSÉ LUIS PÉREZ

Superintendente de la Actividad Aseguradora

Resolución No. 2.593 de fecha 3 de febrero de 2010

G.O.R.B.V. No. 39.360 de fecha 3 de febrero de 2010