

(Gaceta N° 36.946 del 9 de mayo de 2000)

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA MINISTERIO DE FINANZAS
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN Y EL COMERCIO
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS INSTITUTO PARA LA DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU)
189° y 141°
N° 510 Caracas, 07 de ABRIL de 2000**

La Superintendencia de Seguros y el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), en ejercicio de las atribuciones conferidas por los artículos 13 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, 10 del Reglamento General de la citada Ley y 80 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 80 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario establece la facultad del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), conjuntamente con la Superintendencia de Seguros, de velar por la defensa de los derechos de los asegurados.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 13 numeral 6° de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros atribuye al Superintendente de Seguros la facultad de reglamentar los mecanismos a través de los cuales los asegurados y las asociaciones que éstos agrupen puedan hacer sus planteamientos ante la Superintendencia de Seguros en materias de su interés, garantizándoles oportuna respuesta en todo momento.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 10 del Reglamento General de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros dispone que el Superintendente de Seguros y el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) establecerán las normas y procedimientos a través de los cuales deberán tramitarse y sustanciarse las averiguaciones administrativas abiertas con

ocasión de las denuncias interpuestas por los asegurados, contratantes o beneficiarios de pólizas de seguros emitidas por las empresas de seguros.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 37 del Decreto con rango y fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos exige que los órganos de la Administración Pública deberán dar a conocer a los ciudadanos los procedimientos que se siguen en los trámites que se realicen en los mismos.

A los fines de establecer las normas y procedimientos que regirán las denuncias interpuestas en contra de las empresas de seguros por los asegurados, contratantes o beneficiarios, se dictan las siguientes:

Normas que Regirán los Procedimientos ante la Superintendencia de Seguros y el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) con ocasión de las Denuncias de los Asegurados, Contratantes o Beneficiarios de Pólizas de Seguros emitidas por las Empresas de Seguros

Artículo 1°.- La Superintendencia de Seguros y el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) trabajarán conjuntamente en la tramitación de las denuncias que los asegurados, contratantes y beneficiarios interpongan en contra de las empresas de seguros, conforme a las Leyes que los rigen.

Artículo 2°.- Las denuncias de los asegurados, contratantes o beneficiarios de pólizas de seguros en contra de las empresas de seguros deberán ser introducidas por ante el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), a fin de que se tramite el procedimiento de conciliación contemplado en los artículos 134 y 136 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

El escrito de denuncia deberá exponer los hechos claramente y ser acompañado de los siguientes requisitos:

1. Fotocopia de la cédula de identidad del asegurado, contratante o beneficiario; en caso de que el denunciante sea una persona jurídica copia del acta constitutiva de la empresa;
2. Autorización del asegurado, contratante o beneficiario, si la denuncia es interpuesta por otra persona;
3. Copia de la cédula de identidad de la persona autorizada;
4. Copia de la póliza de seguros y sus condiciones generales y particulares;
5. Copia de la carta de rechazo del pago del siniestro, de ser el caso;

6. Copia de cualquier otro documento relacionado con los hechos denunciados;
7. Cualquier otro documento requerido.

Las denuncias recibidas por ante la Superintendencia de Seguros deberán ser remitidas al Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario, en un plazo que no podrá exceder de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Parágrafo Primero.- Recibida la denuncia, la misma se remitirá a la Sala de Conciliación y Arbitraje del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), la cual procederá a citar a la empresa de seguros correspondiente y al asegurado, contratante o beneficiario, a fin de procurar la conciliación de la controversia suscitada entre las partes y a un funcionario de la Superintendencia de Seguros como órgano asesor de carácter técnico, para realizar el acto conciliatorio, fijando la hora y fecha en que el mismo tendrá lugar.

Parágrafo Segundo.- El día y hora fijados se procederá a dar inicio al proceso conciliatorio. En este acto, se escucharán los alegatos de las partes y el funcionario del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) procurará lograr la conciliación. En caso de lograrse la conciliación de la controversia se dejará constancia mediante acta suscrita por las partes y el funcionario antes mencionado, debiendo ser registrada en el Libro que a tal efecto lleva la Sala de Conciliación y Arbitraje del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), poniendo fin a la controversia. Una copia en original de dicha acta deberá ser remitida a la Superintendencia de Seguros, la cual llevará un registro de estas decisiones por empresa de seguros.

Parágrafo Tercero.- En caso de no lograrse la conciliación referida en el parágrafo anterior, el jefe de la Sala de Conciliación o el funcionario que éste haya asignado, de ser el caso, se dirigirá a ambas partes para consultarles si aceptan o no que la controversia sea sometida a arbitraje por ante el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario o el Superintendente de Seguros, de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 86 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y el artículo 17 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros.

Artículo 3°.- En caso de que se trate de denuncias interpuestas en el interior de la República, las mismas serán tramitadas de acuerdo al procedimiento contemplado en el artículo 2°, por las Coordinaciones Regionales del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU).

Artículo 4°.- En caso de que ambas partes acepten que el Superintendente de Seguros intervenga como árbitro arbitrador, de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) deberá remitir el expediente original sustanciado, a fin

de que la Superintendencia de Seguros inicie el procedimiento arbitral, de acuerdo con las previsiones contenidas en el Reglamento General de la Ley de aplicación.

Artículo 5°.- En caso de que las partes no acepten la intervención del Superintendente de Seguros o del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario como árbitro, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) y la Superintendencia de Seguros tramitarán los procedimientos administrativos contemplados en sus Leyes respectivas. A tal fin, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) remitirá, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la finalización del acto de conciliación, a la Superintendencia de Seguros copia certificada del expediente sustanciado, a fin de iniciar las averiguaciones administrativas en contra de las empresas de seguros denunciadas, de conformidad con lo estatuido en el artículo 175 de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros.

Artículo 6°.- La Superintendencia de Seguros recibido el expediente abierto en el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) procederá a emitir un auto de apertura de la averiguación administrativa correspondiente, notificando a la empresa de seguros y al contratante, asegurado o beneficiario tanto de la apertura del procedimiento como del lapso probatorio de quince (15) días hábiles siguientes a su notificación para que aleguen sus pruebas y razones. Este procedimiento deberá ser resuelto en un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la recepción del referido expediente.

Artículo 7°.- La Sala de Sustanciación del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) tramitará el procedimiento administrativo respectivo de acuerdo a lo establecido en los artículos 128 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

Artículo 8°.- Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese.

MORELIA J. CORREDOR O.
Superintendente de Seguros

SAMUEL G. RUH RÍOS
Presidente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario
(INDECU)