

Resolución 01-2013

RESOLUCIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SECTOR ASEGURADOR.

La Superintendencia de Seguros, institución descentralizada del Estado Dominicano, con domicilio en la Av. México núm. 54, Distrito Nacional, Santo Domingo capital de la República Dominicana; debidamente representada por la **LIC. JOSEFA A. CASTILLO RODRIGUEZ**, quien, en su calidad de máxima autoridad de la institución, emite la siguiente Resolución:

CONSIDERANDO: Que en su artículo 53 la Constitución dominicana consagra los derechos del consumidor: *“Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley”.*

CONSIDERANDO: Que el artículo 238 de la Ley núm. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana, dispone: *“La Superintendencia tendrá las atribuciones siguientes: ...g) Tomar las providencias de lugar a fin de impedir las prácticas, actuaciones, usos o costumbres desleales, perjudiciales e ilegales por cualquier persona física o moral, que intervenga en operaciones de seguros o reaseguros, ...u) Actuar, representada por el Superintendente, como amigable componedor para resolver las dificultades que se susciten entre los aseguradores, reaseguradores, asegurados, beneficiarios e intermediarios, cuando una de las partes lo solicite...”*

CONSIDERANDO: Que el artículo 2 de la Ley núm. 358-05 Ley General de la Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario, establece: *“Las disposiciones referentes al derecho del consumidor y usuario son de orden público, imperativas y contempladas en las leyes sectoriales.”*

CONSIDERANDO: Que el artículo 75 de la Ley núm. 358-05 Ley General de la Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario, indica: *“De la prestación de servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades,*

reservas y demás circunstancias conforme a las cuales éstos hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. Párrafo: Es obligación de las empresas prestatarias de servicios habilitar un sistema de registro de reclamos y que los mismos sean satisfechos en los plazos establecidos por las leyes especiales o los reglamentos establecidos para el efecto de esta ley”.

CONSIDERANDO: Que de la combinación de los artículos precitados se desprende la necesidad de como ente regulador, recoger en un único documento los derechos y deberes de los usuarios del sector asegurador dominicano, tal y como se hará constar en la parte dispositiva del presente acto administrativo.

CONSIDERANDO: que la presente resolución tiene como ámbito de aplicación cualquier póliza o servicio que las aseguradoras e intermediarios autorizados por el Superintendencia de Seguros ofrezcan y ejecuten en territorio dominicano.

VISTA: La Constitución dominicana.

VISTA: La Ley núm. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

VISTA: La Ley núm. 358-05 Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acoger los derechos y deberes de los usuarios del sector asegurador dominicano con la finalidad de establecer los principios para su adecuada protección, sobre la base de la transparencia, correctas condiciones de contratación de las pólizas, así como el manejo adecuado y oportuno de los procesos de reclamaciones y consultas de informaciones.

PÁRRAFO: Para fines de la presente resolución se entiende como usuario del sector asegurador a toda persona física o jurídica que sea asegurado, contratante o beneficiario de una póliza de seguros.

ARTÍCULO SEGUNDO: Todo usuario del sector asegurador dominicano, tiene derecho a:

- a) Seleccionar libremente la aseguradora y/o intermediario de su preferencia.
- b) Contratar la póliza de seguro que más le convenga y elegir la cobertura que vaya más acorde con sus intereses y le proporcione la protección adecuada y requerida en caso de que se materialice el riesgo asegurado.
- c) Tener acceso a información clara, completa, oportuna y veraz sobre la póliza de seguro a contratar y las coberturas y exclusiones de la misma.
- d) Indagar en la aseguradora y/o con el intermediario, según corresponda, ante cualquier duda o incompreensión sobre las condiciones de la póliza a contratar de manera que el usuario pueda comprender las características y condiciones del servicio que recibirá.
- e) Recibir uno de los originales firmados de su póliza de manera física o digital indistintamente, incluyendo condiciones generales, condiciones particulares, endosos, exclusiones y cualquier otro documento donde se evidencie el riesgo aceptado, que deberá estar redactado con letra de mínimo 12 puntos de tamaño y un lenguaje de fácil comprensión. La aseguradora o el intermediario dejará constancia del cumplimiento de este literal para validación de la Superintendencia de Seguros. En los casos en que el contratante de la póliza sea distinto del pagador, este último tendrá derecho a una copia de la misma.
- f) Requerir del asegurador y/o intermediario, en toda ocasión, constancia certificada respecto a la póliza contratada con este, en donde se enuncien de manera clara y precisa la fecha de vigencia y cobertura correspondiente al contrato de seguro que los vincula.
- g) Presentar por escrito, en relación a lo contratado, quejas, denuncias y/o sugerencias ante la aseguradora y/o el intermediario, quien deberá responder por escrito al usuario en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, contados desde la recepción de la solicitud.
- h) Recibir la indemnización que corresponda conforme al valor ajustado, dentro del monto límite de la póliza en caso de que ocurra un siniestro que se encuentre cubierto en la misma.
Reclamar a la aseguradora, de forma directa o vía el intermediario, si el usuario entiende que la misma no está cumpliendo las condiciones establecidas en la póliza y en caso de silencio por parte de la empresa o inconformidad del usuario con la respuesta a su reclamo, como

beneficiario de la póliza, puede presentar el mismo ante la Superintendencia de Seguros para que intervenga en calidad de amigable componedor, una vez vencido el plazo establecido en el literal g) del presente artículo.

- i)** Interponer, si es necesario, las acciones judiciales a las que la ley le da derecho.
- j)** Recibir orientación adecuada y tener en la Superintendencia de Seguros acceso de calidad a los servicios que la ley establece.
- k)** Recibir copia íntegra de la presente resolución en formato legible y entendible al momento de suscribir su póliza, de manos de la aseguradora del intermediario, según corresponda.

ARTÍCULO TERCERO: Todo usuario del sector asegurador dominicano tiene los siguientes deberes:

- a)** Declarar de manera cierta, completa y fidedigna, apegado a la verdad, los riesgos con el objetivo que la aseguradora pueda identificar el objeto a asegurar y los riesgos que va a tomar.
- b)** Leer los documentos relativos a la póliza a contratar y asegurarse de comprender el contenido y características de estos.
- c)** Pagar la prima en el tiempo y condiciones estipulados, a sabiendas de que el incumplimiento de este pago podría liberar a la aseguradora, en todo o en parte, de la indemnización del siniestro, según se encuentra establecido en la póliza.
- d)** Cuidar los bienes asegurados y prevenir la ocurrencia de un siniestro. Salvar y/o rescatar el objeto siniestrado o conservar sus restos.
- e)** Notificar el siniestro a la aseguradora dentro del plazo establecido en la póliza, debiendo señalar las causas y consecuencias del mismo.
- f)** Suministrar a la aseguradora toda la información y antecedentes del siniestro ocurrido y cubierto en la póliza, procurando que la misma sea cierta, completa y fidedigna, evitando recargar sus informaciones y declaraciones. En caso de ser requerido, suministrar a la Superintendencia de Seguros toda la información y documentación que le sea solicitada.
- g)** Abstenerse de presentar reclamaciones fraudulentas o viciadas so pena de las acciones legales que puedas conllevar. Notificar cualquier cambio en el riesgo que corresponda ser informado a la aseguradora.
- h)** En los ramos que aplique, mantener las sumas aseguradas actualizadas en base al formato de valuación estipulado en su póliza.

ARTÍCULO CUARTO: Las declaraciones sobre derechos y deberes plasmadas en esta resolución se realizan en modos enunciativos y no limitativos, sin perjuicio de hacer valer cualquiera otros derechos y deberes que se encuentren consagrados en la Constitución y leyes de rijan la materia ni aquellos derivados del contrato vigente entre las partes.

ARTÍCULO QUINTO: Se ordena la publicación de la presente resolución.

PÁRRAFO: La Superintendencia de Seguros diseñará un formato de la presente resolución que deberá ser colocado en un lugar visible de todas las oficinas y sucursales de las aseguradoras e intermediarios.

Dada en la ciudad Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana a los veintitrés (23) días del mes de febrero del año dos mil veintitrés (2023)

Licda. Josefa A. Castillo Rodríguez
Superintendente de Seguros