

REPÚBLICA DE PANAMÁ
ASAMBLEA NACIONAL
LEGISPAN
LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

Tipo de Norma: ACUERDO

Número: 3

Referencia:

Año: 2012

Fecha(dd-mm-aaaa): 03-12-2012

Título: POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE DESICION DE QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA.

Dictada por: SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS

Gaceta Oficial: 27190

Publicada el: 24-12-2012

Rama del Derecho: DER. ADMINISTRATIVO, DER. COMERCIAL

Palabras Claves: Seguros, Responsabilidad en materia de seguros, Recursos administrativos, Acciones y defensas, Procedimiento administrativo

Páginas: 5

Tamaño en Mb: 0.300

Rollo: 600

Posición: 301

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE PANAMÁ

ACUERDO N° 03-2012

(De 3 de diciembre de 2012)

"Por el cual se establece el procedimiento de decisión de quejas ante la Superintendencia"

LA JUNTA DIRECTIVA

En uso de sus facultades legales y,

CONSIDERANDO:

Que la Ley 12 de 3 de abril de 2012, que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones, específicamente lo dispuesto en el Capítulo II "Protección al consumidor de seguros", otorga a la Superintendencia competencia privativa para conocer y proteger los derechos del consumidor de seguros en la vía administrativa;

Que de conformidad con el numeral 19 del artículo 20 de la Ley 12 de 3 de abril de 2012, es atribución de la Junta Directiva reglamentar mediante acuerdo de sus miembros las disposiciones técnicas de esta Ley;

Que se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de establecer el procedimiento de decisión de quejas presentados por los consumidores de seguros ante esta Superintendencia.

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO. (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Acuerdo se aplicará a los consumidores de seguros, las aseguradoras con licencia para los ramos de personas y generales y los corredores de seguros de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II del Título VI de la Ley 12 de 3 de abril de 2012.

ARTÍCULO 2. (COMPETENCIA). La Superintendencia tendrá la facultad privativa de conocer y decidir en la vía administrativa las quejas que, por violación a las normas establecidas en esta Ley, interpongan los consumidores de seguros en contra de las aseguradoras hasta por un monto de veinticinco mil balboas (B/.25,000.00), o aquellas quejas que, sin tener una cuantía determinada, guarden relación con el derecho a la información, o a prácticas inadecuadas de mercado que resulten en perjuicio del consumidor de seguros, salvo las que se refieran a publicidad inexacta o engañosa.

Una vez la Superintendencia tome conocimiento de estas quejas por incumplimiento de normas de seguro de protección al consumidor de seguros y por razón del interés que protege y la naturaleza de la actividad, no habrá intervención alguna, simultánea de otra autoridad.

La Junta Directiva tendrá la facultad de actualizar los montos establecidos en este artículo, cuando lo estime conveniente, tomando en cuenta, entre otros criterios, el índice de precios al consumidor.

ARTÍCULO TERCERO. (CONDICIÓN PREVIA PARA ACUDIR AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO). Antes de interponer una queja en la Superintendencia, los consumidores de seguros deberán cumplir con el requisito previo que establece la Ley, el cual consiste en la presentación de la queja de forma escrita ante el Sistema de Atención de Controversias de la



respectiva aseguradora, y que una vez presentada la respectiva queja haya ocurrido una de las siguientes situaciones:

1. Cuando habiendo recibido respuesta de la aseguradora dentro del término de treinta (30) días calendarios, el consumidor de seguros se encuentre insatisfecho con ésta. En este caso, el consumidor de seguro contará con un plazo de hasta noventa (90) días hábiles, contados a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte de la aseguradora, para presentar su queja ante la Superintendencia.
2. Cuando la aseguradora no dé respuesta al consumidor de seguros dentro del término de treinta (30) días calendarios, establecido en la Ley de seguros. Vencido este término, el consumidor contará con un plazo hasta de noventa (90) días hábiles para presentar su reclamo ante la Superintendencia.

ARTÍCULO CUARTO. (DE LA REPRESENTACIÓN). Los consumidores de seguros podrán actuar ante la Superintendencia:

1. Por sí mismos.
2. Representados por un tercero que puede o no ser abogado.

Las personas naturales podrán otorgar poder mediante carta o documento simple a quien lo representará en el procedimiento. Las personas jurídicas deberán ser representadas por quien acredite su calidad de representante legal o apoderado, mediante los instrumentos correspondientes y con facultades suficientes para conciliar y transigir.

Las aseguradoras deben comparecer al proceso aportando la siguiente documentación:

1. Copia cotejada del certificado de Registro Público, donde conste quien ejerce la representación legal de la sociedad.
2. Poder Notariado otorgado a favor de un abogado con facultades suficientes de conciliar y transigir.

La aseguradora podrá, si a bien lo tiene, nombrar apoderados generales para actuar ante esta instancia, para lo cual debe presentar a la Superintendencia copia del poder general debidamente inscrito en el Registro Público. No obstante, cuando la aseguradora lo estime conveniente, podrá hacerse representar por cualquier otro apoderado.

ARTÍCULO QUINTO. (CAUSALES PARA INICIAR UN PROCESO DE QUEJA EN CONTRA DE UN CORREDOR DE SEGUROS). La Superintendencia conocerá de las quejas de los consumidores de seguros en contra de los corredores de seguros (personas naturales o jurídicas), en los siguientes casos:

1. Cuando se retengan las primas cobradas a los contratantes dentro de los quince (15) días calendario posteriores a su cobro.
2. Cuando se apropie de las primas cobradas a los asegurados.
3. Cuando infrinja cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 242 de la Ley 12 de 3 de abril de 2012.
4. Cuando se viole cualquiera de las normas de la Ley 12 de 3 de abril de 2012, que guarden relación con la actividad del corredor de seguros.



El consumidor de seguros tendrá un plazo de sesenta (60) días hábiles, contado a partir de la fecha en que tuvo conocimiento de la infracción, para presentar su queja o denuncia contra el corredor de seguros ante la Superintendencia.

Para interponer una queja en contra de un corredor de seguros persona natural o jurídica, no se necesita cumplir con la condición previa establecida en el artículo 3 del presente acuerdo, es decir el consumidor puede interponer la queja directamente ante la Superintendencia.

ARTÍCULO SEXTO. (DE LOS EXPEDIENTES). Toda queja presentada ante la Superintendencia dará lugar a la formación de un expediente debidamente numerado y foliado. La Superintendencia entregará al consumidor un recibo en el cual conste el número del reclamo y la fecha de su ingreso.

ARTÍCULO SÉPTIMO. (FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS). La queja se presentará ante la Superintendencia en forma escrita, firmada por el consumidor y deberá contar con la siguiente información:

1. Nombre, apellido, cédula de identidad, domicilio y teléfono de quien efectúa la queja y en su caso de su representante o apoderado.
2. Domicilio que se fija a los fines del trámite dentro del radio de la localidad y agencia de la Superintendencia en que se presenta la queja.
3. Nombre y apellido o denominación social y domicilio de la persona supervisada presuntamente infractora.
4. Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
5. Lo que se solicita o pretende.
6. La respuesta escrita de parte del Sistema de Atención de Controversias de la Aseguradora o el acuse de recibido de la queja del consumidor donde conste que han transcurrido los treinta (30) días calendario sin que se haya dado respuesta de parte del Sistema de Atención de Controversias.
7. El contrato de seguros o en su defecto la documentación que acredite la relación de consumo con la persona supervisada.
8. Las demás pruebas con las cuales se pretende demostrar los hechos que originaron la presentación de la queja.
9. Lugar, fecha y firma de la persona interesada.

Parágrafo. La Superintendencia tendrá la facultad de suscribir acuerdos con otras instituciones, a fin de facilitar la presentación de quejas en el interior del país.

ARTÍCULO OCTAVO. (ADMISIÓN Y CORRECCIÓN DE LA QUEJA). Presentada la queja, la Superintendencia revisará si la misma cumple con los requisitos establecidos en el artículo anterior, de encontrarse todo en debida forma la queja será admitida a través de una resolución, con la fecha y la hora en que se realizará la audiencia. Esta resolución se notificará personalmente a las partes. En el caso de la aseguradora, se notificará al representante legal o encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero.

Si la queja adoleciere de algún defecto, error u omitiese alguna de las formalidades establecidas en la Ley o en el presente Acuerdo, así se hará constar mediante resolución, y se le concederá al

M.
#X

interesado un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de su notificación para que subsane tal circunstancia, bajo el apercibimiento de archivo del expediente.

ARTÍCULO NOVENO. (TRASLADO Y CONTESTACIÓN). La Superintendencia dará traslado de la queja a la persona supervisada, para que la conteste mediante apoderado legal debidamente acreditado en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su notificación. Con su contestación, la persona supervisada deberá presentar y aducir las pruebas que estime convenientes.

ARTÍCULO DÉCIMO. (AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN). La audiencia será oral y se celebrará en la fecha y hora fijadas. El funcionario que la presida deberá propiciar la conciliación entre las partes, la que de lograrse, se dejará constancia de todo ello en un acta que haga constar los términos del acuerdo y en el que se ordenará el archivo del expediente una vez cumplido éste. El acta de conciliación prestará mérito ejecutivo.

No lograda la conciliación, las partes podrán presentar pruebas y hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses, de igual forma se levantará un acta de todo lo actuado, la que será firmada por todas las partes que participen en ella.

Cuando quien presenta la queja o su representante no comparece a dos audiencias, se entenderá que ha desistido de ésta y se ordenará su respectivo archivo.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. (MEDIOS PROBATORIOS). Con el escrito de queja, escrito de contestación de queja y durante la celebración de la audiencia, el consumidor y la persona supervisada podrán presentar pruebas documentales, el testimonio, la inspección oficial, las acciones exhibitorias, los dictámenes periciales, los informes, los indicios, los medios científicos, las fotocopias o reproducciones mecánicas, y los documentos enviados mediante el facsímil, y cualquier otro elemento racional que sirva a la formación de la convicción del funcionario, siempre que no estén expresamente prohibidos en la Ley ni que sean contrarios a la moral y al orden público.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. (PERIODO DE PRÁCTICA DE PRUEBAS). Cuando no se llegue a acuerdo alguno, el funcionario actuante dejará constancia en el expediente del intento conciliatorio y continuará con el proceso, para lo cual señalará el término para la práctica de las pruebas que así lo requieran, que no será menor de ocho (8) días hábiles ni mayor de veinte (20) días hábiles. La Superintendencia estará facultada para adoptar todas las medidas que resulten necesarias para la comprobación de los hechos.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. (DECISIÓN DE LA QUEJA). Después de analizar los hechos, las pruebas presentadas y las sustentaciones correspondientes, la Superintendencia emitirá una resolución motivada de obligatorio cumplimiento para las partes y que presta mérito ejecutivo, para lo cual contará con un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir de la conclusión de la etapa probatoria.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. (NOTIFICACIONES). Las notificaciones a las partes se harán por edicto, salvo la Resolución que admite y resuelve la queja, las cuales serán notificadas personalmente. Los Edictos serán fijados en lugar visible del Despacho por un término de cinco (5) días hábiles. Los Edictos se agregarán al expediente con expresión del día y hora de su fijación y

desfijación. La notificación correspondiente surtirá efectos legales desde la fecha y hora que fuera desfijado.

Cuando se adopte una Resolución que deba ser notificada personalmente, se harán las gestiones para notificar la misma a los interesados, en horas hábiles. De no encontrarse alguno de los interesados en el domicilio indicado, se harán dos (2) gestiones de notificación, de las cuales se dejará constancia en un Informe que se agregará al expediente. Agotadas estas gestiones, se hará la notificación por edicto en puerta, fijándolo en el domicilio de la persona supervisada quedando hecha la notificación y surtirá efectos como si se hubiera efectuado personalmente.

La Superintendencia podrá realizar las notificaciones personales por sí misma o cuando sea del caso mediante la comisión a otros funcionarios o entidades públicas ubicadas en la zona de residencia o domicilio.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. (CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES). Sin perjuicio de la sanción administrativa por desacato, las resoluciones proferidas deberán ejecutarse en un plazo de cinco (5) días hábiles mediante las acciones que demuestren el cumplimiento de la misma, cuando se trate una decisión de la Superintendencia, o dentro del plazo que las partes hayan acordado, en el supuesto de la conciliación.

Para los efectos del cumplimiento forzoso de lo resuelto o acordado por la Superintendencia y ante ella, prestarán mérito ejecutivo la resolución ejecutoriada debidamente autenticada por la Superintendencia, y la copia autenticada del acta de conciliación, en la cual la persona supervisada se comprometió a dar o a hacer algún acto para satisfacer las reclamaciones del consumidor.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. (TERMINACIÓN DEL PROCESO). La queja se dará por concluida y se ordenará el archivo del expediente al darse alguno de los siguientes supuestos:

1. El desistimiento del consumidor en cualquier etapa del proceso.
2. El acuerdo o transacción entre las partes, en cualquier etapa del proceso de queja.
3. Se emita la Resolución que decida la queja y la misma quede ejecutoriada.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. (RECURSOS). La resolución proferida en primera instancia podrá ser apelada ante la Junta Directiva de la Superintendencia en efecto suspensivo. Dicho recurso deberá ser interpuesto y sustentado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. (DESACATO). La Superintendencia podrá sancionar a cualquier persona natural o jurídica que incurra en desacato al cumplimiento de alguna orden impartida dentro del procedimiento administrativo de decisión de quejas, con multa de cincuenta balboas (B/.50.00) a cien balboas (B/.100.00). Esta multa será reiterativa y se causará por día hasta que se dé cumplimiento de la orden impartida o hasta que comparezca a la citación.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. (ENCABEZADOS A TÍTULO DE REFERENCIA). Los encabezados de los artículos de éste Acuerdo son sólo para facilidad de referencia y de ninguna manera afectan la interpretación o aplicación de éste Acuerdo.

M.
A

ARTÍCULO VIGÉSIMO. (VIGENCIA). El presente acuerdo empezará a regir a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial y se aplicará a las quejas que se presenten a partir de esa fecha.

Dado en la ciudad de Panamá, a los tres (3) días del mes de diciembre de dos mil doce (2012).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.



EL PRESIDENTE

Raimond Smith Guerra



LA SECRETARIA

Nadiuska López de Abood

**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
Y REASEGUROS**

Es Copia Auténtica de su Original

Panamá, el 11 de DIC de 2012

