

FIDES

GRUPO DE TRABAJO – PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Aspectos fundamentales de las Leyes de Defensa del Consumidor en los países miembros de FIDES

Nota: En el trabajo ha sido elaborado con los datos que aquellos países que suministraron información

2016

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
ARGENTINA	<p>En Argentina la política de Defensa del Consumidor de Servicios está prevista en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor</p> <p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ocuparse de recibir y tratar los reclamos de los consumidores •Desarrollar instancias de mediación e instruir los sumarios •Verificar el cumplimiento de la ley •Determinar las responsabilidades de proveedores •Verificar el cumplimiento de las ofertas •La exactitud de instrumentos de medición •La corrección de la publicidad y de las normas de seguridad •Establecer las multas y comunicarlas 	<p>La ley 24.240 (con su actualización en la norma 26.361), prevé severas sanciones a los sujetos infractores a la norma. Estas sanciones van desde un apercibimiento, pasando por multas económicas de los \$ 100 a los \$ 5.000.000, hasta la clausura del establecimiento o el decomiso de las mercaderías.</p> <p>Para fijar las multas la ley establece: “ARTICULO 49. - Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho”</p>	<p>El órgano de aplicación es la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, que opera en la órbita de la Secretaría de Comercio. En el mismo ámbito opera el COFEDEC (Consejo Federal de Consumo), que es una instancia federal de coordinación de las políticas vinculadas a los temas de consumo. Está integrado por representantes del Gobierno de la Nación -delegado en la Subsecretaría de Defensa del Consumidor- y representantes de cada una de las provincias y del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Sus principales funciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La unificación de criterios, políticas y acciones sobre los temas que atañen a la defensa del consumidor. -La promoción y educación al consumidor. -La estimulación para la creación y el desarrollo de Asociaciones de Consumidores. -La creación de oficinas públicas de atención al consumidor. <p>Defensor del Asegurado:</p>		<p>La Resolución 35.840 de la Superintendencia de Seguros de la Nación establece la creación del Servicio de atención al asegurado por parte de las entidades aseguradoras:</p> <p>Se crea en cada aseguradora el procedimiento de “<i>Servicio de Atención al Asegurado:</i>”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El responsable deberá ser designado por el Órgano de Administración de la entidad aseguradora. 2.- Deberá contar con poder suficiente para atender los reclamos de los asegurados y brindar las explicaciones pertinentes y, en su caso, resolver los casos planteados por el cliente. 4.- Los nombramientos de los responsables designados serán informados a la SSN <p>Responsabilidades y Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Atender las consultas y reclamos de los asegurados y terceros -Recabar toda clase de información relacionada con las actuaciones que tramite -Prestar la máxima diligencia y

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
			<p>El Defensor del Asegurado es una figura de carácter privado creada en el ámbito de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros - AACS. La función del Defensor es resolver de manera rápida y gratuita los conflictos que se presenten entre un asegurado y su propia compañía de seguros, adherida al sistema. Esta operatoria comienza a funcionar una vez que se hubieran agotado las instancias administrativas con la compañía de seguros y el usuario no hubiese encontrado satisfacción a su reclamo. La Resolución del Defensor es de aceptación voluntaria para el asegurado, pero obligatoria para la compañía de seguros. Las temáticas en las que opera el sistema son: Automotores, Combinado Familiar, Integral de Consorcio, Integral de Comercio, Robo, Cristales, Combinados Establecimientos Educativos, Todo Riesgo Operativo, Riesgos Varios, Incendio, Transporte de Mercaderías, Embarcaciones, Seguros Técnicos y Accidentes Personales.</p> <p>Departamento de Orientación y Asesoramiento al</p>		<p>cooperación con los asegurados y terceros interesados,</p> <p>-Brindar durante toda la relación tratado digno y equitativo a los requirentes.</p> <p>-De transcurrir el plazo de treinta (30) días desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Asegurado de cada entidad o compañía aseguradora sin que haya sido resuelta, o que haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, la petición efectuada por el presentante, quedará expedita la vía de reclamo ante el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN. Lo expuesto no obstará toda otra acción administrativa, arbitral o judicial que pudiese corresponderle al reclamante.</p> <p>-Remitir, a requerimiento del Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, las actuaciones</p>

<u>PAIS</u>	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
			<p><i>Asegurado (DOAA)</i>, que funciona en el ámbito de la Superintendencia de Seguros de la Nación:</p> <p>Mediante Resolución 35.840 la SSN crea el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (DOAA), para atender los reclamos de los asegurados, brindar las explicaciones pertinentes y, llegado el caso, resolver los problemas planteados por los asegurados</p> <p>Ver texto completo de la norma en el siguiente link: http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/180000-184999/183132/texact.htm</p> <p>Finalidad: ser un ámbito específico, dentro de la SUPERINTENDECIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN especializado en la tutela, promoción y defensa de los derechos de los asegurados</p> <p>Funciones: 1.- Recibir y dar respuesta a las consultas y denuncias de los asegurados y terceros interesados, cuando corresponda. Se recibirán vía telefónica mediante el “0800</p>		<p>tramitadas con motivo de los reclamos y solicitudes que reciba.</p> <p>-Servir de nexo y comunicación, en todo lo atinente a los reclamos y solicitudes de los asegurados y demás interesados, con el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN.</p> <p>-Llevar un registro donde se asienten en forma indubitable las denuncias y reclamos recibidos. Un resumen de dicho registro, debidamente suscripto por el Presidente del Órgano de Administración de la aseguradora, será remitido al Departamento de Orientación y Asistencia del Asegurado de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN antes del 15 de enero de cada año, abarcando la información del año calendario anterior. Dicho registro no reemplazará al libro de Denuncias de</p>

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
			<p>SSN”, o vía correo electrónico al Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (“consultas@SSN.gob.ar”).</p> <p>2.- Requerir informes, opiniones y dictámenes a entidades públicas y privadas en relación con la materia de protección al asegurado, en lo pertinente.</p> <p>3.- Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, compañías de seguros, productores, agentes, intermediarios.</p> <p>4.- Arbitrar en su caso, de oficio o a requerimiento de parte interesada, mecanismos de avenimiento, de tipo conciliatorio</p> <p>5.- Remitir, en caso de corresponder y fracasada, en su caso, la instancia conciliatoria dispuesta, las actuaciones a la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN para la instrucción del sumario respectivo, en caso de presuntas infracciones cometidas por la o las personas denunciadas por el</p>		<p>Siniestros, en el cual sólo corresponde asentar aquellas situaciones que se deriven en reclamos posteriores.</p> <p>-Conservar bajo su guarda las actuaciones tramitadas por el término de diez (10) años.</p> <p>-Cuando se trate de grupos económicos a los que pertenezca más de una entidad supervisada, la designación podrá recaer en una misma persona para todas las entidades que pertenezcan al mismo grupo.</p>

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
			<p>asegurado o tercero interesado, en el marco de la legislación aplicable.</p> <p>6.- Recopilar, procesar, elaborar y proponer la divulgación y/o publicación de todo estudio, relevamiento, informe o investigación relacionada con la materia de protección del consumidor asegurado</p> <p>7.- Llevar una base de datos de las denuncias</p>		
BRASIL	<p>Específicamente para el sector de los seguros , la Superintendencia de Seguros Privados - Susep (órgano de supervisión de seguros, pensiones privadas y capitalización) y la Agencia Nacional de Salud - ANS (agencia reguladora y seguro de salud) reciben y tratan las quejas de los asegurados .</p> <p>Después de registrarse en la SUSEP, la queja de los consumidores de seguro, pensiones privadas y capitalización es transmitida al Defensor Público de la empresa solicitada, que tiene un plazo de quince (15) días para ofrecer una respuesta concluyente a la demanda del demandante . (CNSP Res . 279 , art. 4 , III y IV).</p>	<p>La ANS y Susep pueden imponer multas a las empresas si se verifica que la reclamación del asegurado está bien fundada, pero las entidades no tienen poder de imponer el pago de un siniestro al asegurado. Lo mismo se aplica a las diversas agencias municipales y estatales de protección al consumidor (los PROCONS) y Senacon. Eso es porque todos estos órganos y organismos son miembros de lo Poder Ejecutivo, luego su actuación se basa en el poder de policía . Sólo el poder judicial tiene la prerrogativa de imponer obligaciones y el comportamiento de los individuos y las empresas , en el contexto de una controversia sometida a un magistrado.</p> <p>En general, el Sistema Nacional</p>	<p>La Secretaria Nacional de Protección al Consumidor - Senacon responsable de coordinar la política del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor . Sin embargo, una de las características más importantes del sistema brasileño es la ausencia de jerarquía entre los miembros de la SNDC . Esto significa que cualquier entidad u organismo de la administración pública, federal, estatal y municipal para la defensa de los intereses y derechos de los consumidores, han, dentro de sus respectivas competencias , misiones para investigar y castigar violaciones del</p>		

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>En el caso de la ANS, se requiere que el consumidor de seguros o de plan salud que primero busque los canales de servicio de la compañía, como el acceso está condicionado a la prestación del número de protocolo contacto previo llevado a cabo con la empresa. Quejas de los consumidores en la ANS pueden generar dos tipos de notificación a las empresas, la NIP asistencial que cubre todo no cubrimiento por los planes de salud; y la NIP non asistencial que cubre otros comportamientos de los planes de salud que afectan directamente al cliente. Después de procesar el NIP, se no se resuelve el problema, la ANS se inicia el proceso administrativo sancionador.</p>	<p>de Protección al Consumidor - SNDC está regulada por el Decreto N ° 2181 de 20 de marzo de 1997. De acuerdo con el Decreto, integran el SNDC, la secretaria nacional del consumidor de lo ministerio de la justicia y los demás órganos federales, estaduais, del Distrito Federal, municipales y entidades civiles de protección del consumidor.</p>	<p>Decreto y la legislación de las relaciones el consumo. Las dependencias y entidades SNDC tienen asignación general para la investigación y sanción de delitos, actúan en relación con todos los sectores de la economía (incluyendo los servicios públicos prestados por las concesionarias , pero excluyen los servicios públicos prestados directamente por el Estado) . No hay agencia de protección del consumidor dedicada exclusivamente a las necesidades de los consumidores de seguros.</p> <p>Sin embargo , se encuentra en el Congreso Nacional un proyecto de ley para fortalecer los organismos de protección de los consumidores que buscan dar a estos organismos el poder para poner en práctica las siguientes medidas correctivas :</p> <p>I - la sustitución o reparación del producto ;</p> <p>II - la consideración de rendimiento pagado por el consumidor mediante el cobro impropia ;</p> <p>III - el cumplimiento de la oferta por el proveedor, donde</p>		

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
			<p>se incluye por escrito expresamente ; IV - retorno o reversión por el proveedor de la cantidad pagada por el consumidor cuando el producto o servicio prestado no corresponde a lo que expresamente acordado por las partes ; y V - la provisión adecuada de la información requerida por el consumidor , cuando tales requerimiento esta relacionado con el producto adquirido o servicio contratado</p> <p>Además, en el incumplimiento del evento fijado por la autoridad administrativa para la medida correctiva impuesta puede cobrar una multa diaria, graduada de acuerdo a la gravedad de la infracción y la situación económica del proveedor.</p>		
CHILE	En Chile existe no existe una regulación en esos términos especial para los seguros. Sólo existen las normas del Código de Comercio sobre el contrato de seguro, y que a partir de la reforma del 2013, son imperativas y que incluyen muy pocas respecto a esta relación de	La Ley de Protección del Consumidor, no contempla, por ahora, que la autoridad administrativa (Servicio Nacional del Consumidor) pueda aplicar sanciones. Sólo puede multar el Juez de Policía Local. Esto sería modificado por un proyecto de ley actualmente en tramitación en el		En la legislación chilena, las normas sobre contrato de seguro son imperativas, pero se establece un régimen especial que exceptúa de aquellas a los seguros de daños contratados individualmente, en que tanto el asegurado como el beneficiario, sean personas jurídicas y el monto de la prima	En el caso de las compañías de seguros, la SVS más que un área o personal exclusivo, reguló un procedimiento que deben seguir las aseguradores y corredores para atender las consultas y reclamos de los asegurados y beneficiarios. Este está

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>consumo, tales como las de terminación anticipada y el derecho de retracto.</p> <p>Además, existe amplia regulación por la vía administrativa de la Superintendencia de Valores y Seguros, que dicen relación con la información que se debe entregar por parte del asegurador al asegurado, promoción y ofertas, publicidad, atención de reclamos.</p> <p>Finalmente, en las materias no reguladas especialmente, se aplicaría la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor</p>	<p>Congreso Nacional.</p> <p>Por otra parte, la Superintendencia de Valores y Seguros, sí puede sancionar a las compañías de seguros, por infracciones a las normas dictadas por ella.</p>		<p>anual que se convenga sea superior a 200 unidades de fomento, y los seguros de casco y transporte marítimo y aéreo.</p>	<p>tratado en la Circular 2131, de la SVS.</p>
COLOMBIA	<p>En Colombia los consumidores de seguros son considerados consumidores financieros y, por tanto, se encuentran protegidos por la Ley 1328 de 2009, que, entre otros aspectos, consagra el régimen de protección al consumidor.</p> <p>De este régimen es necesario destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> · La obligatoriedad de contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que como mínimo debe contener: 	<p>El régimen de protección al consumidor financiero establece un régimen sancionatorio especial en caso de incumplimiento de sus normas, de esta forma las compañías de seguros podrán ser sancionadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>En este caso, la Ley 1328 incluyó como infracción de las entidades financieras: La infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Igualmente deberá considerarse si</p>	<p>Como se indica en la respuesta anterior, la Superintendencia Financiera de Colombia es la entidad encargada de imponer las sanciones correspondientes.</p>	<p>La ley 1328 es de aplicación para todos los consumidores financieros</p>	<p>Debe existir un Defensor del Consumidor Financiero, y dentro del Sistema de Atención al Consumidor se debe establecer el procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos lo cual en su mayoría se refleja en la creación de un área especializada al interior de la compañía.</p>

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>a) Las políticas, procedimientos y controles adoptados por la entidad para procurar la debida protección del consumidor financiero y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo, b) Los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, las obligaciones y los derechos consagrados en el régimen de protección al consumidor, c) Los mecanismos para suministrar información adecuada al consumidor, d) El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos; y e) Los mecanismos que le permitan la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.</p> <p>· La obligatoriedad de contar con un Defensor del Consumidor Financiero. El cual es un agente externo de la compañía de seguros y debe estar orientado a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia. Dentro de sus funciones el Defensor debe: a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para</p>	<p>se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas.</p>			

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>los consumidores, las quejas que estos le presenten, c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, d)Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada, e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.</p> <p>Lo anterior sin perjuicio del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) que de forma general aplica a los consumidores, en todo aquello que no tenga regulación especial.</p>				
<u>COSTA RICA</u>	<p>El marco legal que regula la relación de consumo en Costa Rica está compuesto por:</p> <p>-Ley Reguladora del Mercado de Seguros, disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRT</p>	<p>En Costa Rica, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, (Ley N° 7472), contempla la creación de la Comisión Nacional del Consumidor, otorgándole potestades sancionatorias administrativas. Esta Comisión,</p>	<p>Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) Superintendencia General de Seguros (SUGESE)</p>	<p>No, actualmente no existe una diferenciación, aplica bajo los mismos parámetros legales.</p>	<p>La Ley Reguladora del Mercado de Seguros en sus artículos 25.n) y 29.n) y el Reglamento SUGESE 06-13, en sus artículos 1 y 13 establece la creación de la figura del defensor del asegurado señalando: "...la</p>

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>C&nValor1=1&nValor2=63749&nValor3=86106&param2=1&strTipM=TC&lResultado=3&strSim=simp</p> <p>-Ley Reguladora del Contrato de Seguros, disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=71064&nValor3=86097&param2=1&strTipM=TC&lResultado=2&strSim=simp</p> <p>-Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, Reglamento SUGESE 06-13, disponible en: http://www.sugese.fi.cr/marco_legal/reglamentos/mercado%20de%20seguros/SUGESE_06-13_Reglamento_Defensa_y_Proteccion_al_Consumidor_Seguros.pdf</p>	<p>tiene el deber de conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo estipuladas en esta Ley. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil que corresponda, normativa que es aplicable a la relación del consumo en seguros, pues lo que protege esta Ley, es al consumidor en sí.</p> <p>En cuanto a materia regulatoria específica de seguros, La Superintendencia General de Seguros tiene potestades sancionatorias y de supervisión en el Mercado de Seguros, delimitadas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, en los numerales 35, 36, 37, 38, 39, 40 y 41, en cuyo contenido establece los tipos de sanciones que se pueden generar en relación a las obligaciones de las compañías y demás participantes del mercado, por lo que incluye temas más allá que lo referente al consumidor.</p>			<p><i>definición del funcionamiento y la operación de una instancia que proteja los intereses del asegurado y los mecanismos de resolución de disconformidades con la aseguradora en materia de ejecución del contrato de seguros, lo que incluye la supervisión del procedimiento de presentación de reclamos ante el acontecimiento del siniestro.” (Art 1, SUGESE 06-13)</i></p> <p>El defensor del asegurado de acuerdo a este reglamento, no tiene un perfil definido, deberá de atender y resolver, bajo la modalidad de tiempo completo, las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por parte de los consumidores de seguros, con absoluta independencia de las instancias operativas de la entidad aseguradora y sus vinculadas.</p> <p>La Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica creó en el año 2014 la figura del Defensor del Asegurado, bajo el</p>

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
					Centro de Defensa del Asegurado. Dicha oficina, atiende las quejas y reclamaciones de los consumidores de seguros de las compañías adheridas voluntariamente al sistema y su competencia se rige por un reglamento interno.
ESPAÑA	<p>La relación entre el cliente y la entidad aseguradora, así como el régimen de protección al asegurado, se regulan la normativa específica de seguros, que tiene carácter mercantil y será de aplicación preferente a cualquier otra norma de carácter general, como son las de consumo. En España, la Ley 50/1980, de contrato de seguro, regula la relación jurídica que se establece entre el tomador de seguro y la entidad aseguradora, que tiene una naturaleza mercantil.</p> <p>La Ley de contrato de seguro se aplicará a las distintas modalidades de contrato de seguro, en defecto de la legislación que les sea aplicable. <u>Sus preceptos tienen carácter imperativo</u>, a no ser que en ellos se disponga otra cosa.</p> <p>La Ley de contrato de seguro, que es una normativa específica y de</p>	<p>Las normas generales de protección al consumidor establecen normas en materia de infracciones y sanciones que, en principio, no serían aplicables a las entidades aseguradoras por contar con una normativa específica al respecto.</p> <p>La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras establece el régimen jurídico específico en materia de infracciones y sanciones en su Título VIII, en los arts. 190 y ss.</p> <p>A continuación, se incluyen las infracciones previstas relacionadas con la vulneración de los derechos de los usuarios de seguros y su protección, así como las sanciones previstas.</p> <p>Infracciones: Se considera una infracción muy grave:</p>	<p>De acuerdo con la citada Ley 20/2015, el inicio de los procedimientos sancionadores corresponderá al Director General de Seguros y Fondos de Pensiones – Supervisor de Seguros -</p> <p>La resolución de los procedimientos sancionadores por infracciones graves y leves corresponderá al Director General de Seguros y Fondos de Pensiones.</p> <p>En el caso de infracciones muy graves, la resolución corresponderá al Ministro de Economía y Competitividad, a propuesta de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.</p> <p>La ejecución de las sanciones corresponderá a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones</p>	<p>Sí lo diferencia. La Ley de contrato de seguro contiene esta diferenciación en su artículo 44, cuando establece que las disposiciones de la ley de contrato de seguro, que son de carácter imperativo salvo que dispongan otra cosa como hemos señalado anteriormente, dejan de tener este carácter cuando se trata de un contrato de seguros de grandes riesgos. De esta forma, el principio de autonomía de la voluntad de las partes rige plenamente en la contratación de los seguros de grandes riesgos.</p> <p>Además, las normas de derechos internacional privado previstas en la Ley de contrato de seguro establecen que en los contratos de seguro por grandes riesgos, las partes tendrán libre elección de la ley aplicable (Art. 107)</p> <p>De acuerdo con el artículo 11 de la Ley de ordenación, supervisión</p>	<p>El Departamento o Servicio de Atención al Asegurado, junto figura del Defensor del Asegurado, viene regulada en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.</p> <p>Las entidades de seguros están obligadas a disponer de un departamento o servicio de atención al cliente, encargado atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Adicionalmente pueden designar un Defensor del Asegurado.</p> <p>Las entidades deberán adoptar las medidas</p>

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>carácter mercantil, resulta de aplicación preferente a cualquier otra disposición de carácter general, incluidas las relativas a la protección del consumidor.</p> <p>http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1980-22501</p>	<p><i>17. La realización de actos u operaciones que sean contrarias a las normas sobre transparencia de mercado y protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de los seguros, siempre que por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero, tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.</i></p> <p>Son infracciones graves:</p> <p><i>15. El incumplimiento por la entidad aseguradora de las normas imperativas de la legislación específica sobre contrato de seguro, cuando durante los dos años anteriores a su comisión se hubieran desatendido más de diez requerimientos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el plazo concedido al efecto, por haberse entendido fundadas las quejas y reclamaciones planteadas en el procedimiento de protección administrativa de los clientes de servicios financieros, cuando no sea considerado como infracción muy grave.</i></p> <p><i>16. La realización de actos u operaciones con incumplimiento</i></p>		<p>y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, se entenderá por contratos de grandes riesgos:</p> <p><i>a) Los de vehículos ferroviarios, vehículos aéreos, vehículos marítimos, lacustres y fluviales, mercancías transportadas (comprendidos los equipajes y demás bienes transportados), la responsabilidad civil en vehículos aéreos (comprendida la responsabilidad del transportista) y la responsabilidad civil de vehículos marítimos, lacustres y fluviales (comprendida la responsabilidad civil del transportista).</i></p> <p><i>b) Los de crédito y de caución cuando el tomador y el asegurado ejerzan a título profesional una actividad industrial, comercial o liberal y el riesgo se refiera a dicha actividad.</i></p> <p><i>c) Los de vehículos terrestres (no ferroviarios), incendio y elementos naturales, otros daños a los bienes, responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles (comprendida la responsabilidad del transportista), responsabilidad civil en general y pérdidas pecuniarias diversas, siempre que</i></p>	<p>necesarias para separar el departamento o servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.</p> <p>La regulación detallada del departamento o servicio de atención al asegurado y de la institución del Defensor del asegurado viene contemplada en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.</p> <p>http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-5290.</p> <p>De acuerdo con esta normativa, las entidades aseguradoras podrán – su designación no es obligatoria -, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un</p>

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
		<p><i>de las normas sobre transparencia de mercado y protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de los seguros, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo previsto en el artículo anterior, salvo que tenga carácter ocasional o aislado.</i></p> <p>Son infracciones leves:</p> <p>5. El incumplimiento por la entidad aseguradora de las normas imperativas de la legislación específica sobre contrato de seguro, si no atendiera en el plazo de un mes el requerimiento que al efecto le formule la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones cuando entendiéndose fundadas las quejas y reclamaciones planteadas en el procedimiento de protección administrativa de los clientes de servicios financieros.</p> <p>9. La realización de actos u operaciones que sean contrarias a las normas sobre transparencia de mercado y protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de los seguros, cuando no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos artículos anteriores.</p> <p>11. El incumplimiento de la</p>		<p><i>el tomador supere los límites de, al menos, dos de los tres criterios siguientes:</i></p> <p><i>Activo total del balance: 6.200.000 euros.</i></p> <p><i>Importe neto del volumen de negocios: 12.800.000 euros.</i></p> <p><i>Número medio de empleados durante el ejercicio: 250 empleados.</i></p>	<p>Defensor del Asegurado, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.</p> <p>La decisión del Defensor del Asegurado favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa (Art. 29).</p>

<u>PAIS</u>	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
		<p><i>decisión emitida por el defensor del cliente de una entidad aseguradora cuando sea favorable a la reclamación planteada por un tomador de seguro, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado.</i></p> <p><u>Sanciones:</u> Por la comisión de infracciones muy graves se impondrá una o varias de las siguientes sanciones:</p> <p><i>a) Revocación de la autorización administrativa.</i></p> <p><i>b) Suspensión de la autorización administrativa para operar en uno o varios ramos en los que esté autorizada la entidad aseguradora o para operar en una o varias de las actividades en las que esté autorizada la entidad reaseguradora, por un período no superior a diez años ni inferior a cinco.</i></p> <p><i>c) Multa por importe máximo del 1 por ciento de su volumen de negocio y superior a 240.001 euros.</i></p> <p><i>Esta sanción podrá imponerse simultáneamente con las sanciones previstas en las letras a), b) y d).</i></p> <p><i>d) Amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado».</i></p> <p><i>Esta sanción podrá</i></p>			

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
		<p><i>imponerse simultáneamente con las sanciones previstas en las letras a), b) y c).</i></p> <p>Por la comisión de infracciones graves se impondrá una o varias de las siguientes sanciones:</p> <p><i>a) Suspensión de la autorización administrativa para operar en uno o varios ramos en los que esté autorizada la entidad aseguradora o para operar en una o varias de las actividades en las que esté autorizada la entidad reaseguradora, por un período de hasta cinco años.</i></p> <p><i>b) Multa por importe máximo de 240.000 euros y superior a 60.000 euros.</i></p> <p><i>Esta sanción podrá imponerse simultáneamente con las sanciones previstas en las letras a) y c).</i></p> <p><i>c) Amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado».</i></p> <p><i>Esta sanción podrá imponerse simultáneamente con las sanciones previstas en las letras a) y b).</i></p> <p>Por la comisión de infracciones leves se impondrá una o varias de las siguientes sanciones:</p> <p><i>a) Multa por importe máximo de 60.000 euros.</i></p> <p><i>b) Amonestación privada.</i></p>			

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
<u>GUATEMALA</u>	En Guatemala no existe regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro. Existe la Ley de Protección al Consumidor (adjunta), que contempla la formación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO- , pero esa no trata nada relacionado con el contrato del seguro. Las quejas o reclamos por inconformidades sobre indemnizaciones de seguros, presentadas ante la DIACO, no son atendidas ahí. Estas son re direccionadas a la Superintendencia de Bancos de Guatemala, quien atiende a los clientes y les asesora sobre su proceder, pero en ningún momento puede exigir a una Compañía de Seguros, sobre inconformidades de los asegurados.	No hay, no existe.		No aplica	No aplica
<u>HONDURAS</u>	Dentro del marco legal para el tema de los seguros, está disponible el Capítulo X del “Contrato de Seguro” del Código de Comercio. La Ley de Seguros y Reaseguros, disponible en línea en [http://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/DEC22-2001.pdf] La Ley de Protección al	Si, existe el “Reglamento de Sanciones Aplicable a las Instituciones Supervisadas” y está disponible en línea en [http://www.cnbs.gob.hn/files/circulares/CNBS2012/C041_2012.pdf] Entre tanto la aseguradora sea una institución supervisada, se le podrá aplicar dicho reglamento. Las Normas Complementarias	- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros. - El ministerio Público, a través de la Fiscalía de Protección al Consumidor y Tercera Edad. Es importante mencionar, que la CNBS resuelve reclamos según procedimiento establecido para las instituciones supervisadas y	Todo contrato de Seguros se debe enmarcar en la Ley de Seguros y Reaseguros y en lo establecido en el Capítulo X del “Contrato de Seguro” del Código de Comercio. Los contratos mercantiles en seguros presentan derechos y obligaciones para las partes contratantes, por lo tanto existe la	Si, las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, C140-2012, disponible en línea en [<a 897="" 914"="" 949="" 969="" data-label="Page-Footer" href="http://www.bcv.hn/2012-10-12-07-22-06/normativas/cnbs/finish/5-</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox=">18

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>Consumidor establece lineamientos para las relaciones contractuales entre los prestadores de servicios financieros y los consumidores.</p> <p>Específicamente, la CNBS emitió las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones de Seguros Disponible en línea en</p> <p>[http://www.cnbs.gob.hn/files/CI RCULARES/CNBS2014/33618.pdf]</p>	<p>para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones de Seguros antes mencionadas, también hacen referencia al tema en el artículo 31 de “Aplicación de Sanciones”.</p> <p>La Ley de Protección al Consumidor, señala dos secciones, una para las sanciones a proveedores y otra para sanciones a consumidores.</p>	<p>que está enmarcada en la Ley de Procedimiento Administrativo, sin menoscabo que el usuario pueda recurrir a la vía judicial.</p>	<p>relación de consumo.</p>	<p>normativas-cnbs/849-c140-2012], Artículos 24, y 25 establecen el procedimiento a seguir por el asegurado cuando quiere interponer un reclamo.</p>
<u>MEXICO</u>	<p>En México, la protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros es realizada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF) , la cual ha desarrollado los mecanismos para medir la eficiencia de los servicios financieros, programas de educación financiera, asesoría a los usuarios, entre otras actividades; con la finalidad de generar mejores prácticas y</p>	<p>Para llevar a cabo la vigilancia de las Instituciones Financieras se cuenta la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la cual tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la CONDUSEF.</p>			<p>De acuerdo con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se establece los mecanismos para que los usuarios de algún instrumento financiero presenten sus inconformidades o quejas ante la CONDUSEF. Dichos mecanismos siguen un proceso desde la asesoría hasta la defensoría legal: Asesorías. Orientación sobre productos y servicios financieros.</p>

<u>PAIS</u>	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>fomentar la inclusión financiera. Por último, en el año 2014 se publicó el Buró de Entidades Financieras, el cual es una herramienta de consulta y difusión en la que se encuentran los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurren, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y entre otra información.</p>				<p>Asesorías Técnico-Jurídicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Asesoría Jurídico Penal <input type="checkbox"/> Consultas Jurídicas <input type="checkbox"/> Consulta de Beneficiarios de Cuentas Bancarias <input type="checkbox"/> Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida <p>Gestión Ordinaria. Se refiere a la solicitud de información general, consulta o duda que se realiza a la Institución financiera.</p> <p>Gestión Electrónica. Es el mecanismo que permite a la CONDUSEF y a la Unidad Especializada de la Institución (UNE), resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones que plantean los Usuarios.</p> <p>Conciliación. Tiene como finalidad lograr consensualmente el acuerdo entre las partes involucradas.</p> <p>Dictamen Técnico. Opinión Técnica-Jurídica</p> <p>Arbitraje. Al no haber arreglo en la etapa de Conciliación, las partes podrán, de mutuo acuerdo, elegir a la CONDUSEF o a un tercero propuesto por ésta, como árbitro de la</p>

<u>PAIS</u>	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
					<p>Controversia y/o Reclamación.</p> <p>Defensoría Legal. Si el Arbitraje es rechazado por la Institución Financiera, se podrá solicitar a la CONDUSEF se proporcione un abogado de manera gratuita para que tramite el asunto ante tribunales.</p> <p>Adicionalmente, cabe señalar que la regulación en la materia estipula que cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada (UNE) que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios; la cual d apoyo al asegurado para resolver su caso.</p>
<u>PANAMÁ</u>	La ley de seguros contempla todo un capítulo dedicado a la protección del consumidor de productos de seguros.	Si	La Superintendencia de Seguros y Reaseguros.	Si hay una diferenciación en cuanto a la exclusión de obligatoriedad para grandes riesgos administrados por expertos que acuerdan, bilateralmente y por escrito, que su contrato de seguros, si es atípico, no tenga que ser autorizado previamente en cuanto a su clausulado, por la superintendencia de seguros, pero hasta allí la diferenciación.	Si, dentro de las aseguradoras, tipo ombudsman, y también en la propia superintendencia, quien tiene competencia para resolver algunas disputas surgidas del posible incumplimiento de normas obligatorias (pero no para decidir sobre incumplimiento de contrato por ejemplo)

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
<u>PARAGUAY</u>	<p>Dentro del ámbito de la industria del seguro en Paraguay, la defensa del consumidor se encuentra garantizada <i>naturalmente</i> por la vigencia de los regímenes que establecen las leyes como el Libro Tercero – Capitulo XXIV del Código Civil (Contrato de Seguro) y la Ley especial 827/96 De Seguros.</p> <p>Nuestra Ley Suprema, la Constitución Nacional, establece en su Art. 38 que <i>“...Toda persona tiene derecho , individual y colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica pertenezcan a la comunidad y hagan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo...”</i> A pesar de estar consagrada en la Constitución misma, y <i>“tácitamente”</i> incorporado en nuestro Código Civil, el amplio debate generado a partir de los criterios cada vez mas consagrados de los Derechos Humanos, y la tarea persistente y</p>	<p>La Ley 1334/98 de Defensa al Consumidor, amplió y complementó el ámbito de la protección al consumidor desde una perspectiva general, y donde la amplitud de su tutela impone concluir que alcanza también a la actividad aseguradora.</p> <p>En su Artículo 4º.- define: <i>“... A los efectos de la presente ley, se entenderán por: d) SERVICIOS:a cualquier actividad onerosa suministrada en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito o de seguro, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales...”</i></p> <p>Primariamente podemos señalar que por la naturaleza especial de la legislación del seguro, procede su aplicación en primer término y complementariamente la de la normativa general de defensa del consumidor, es decir en un orden de aplicación posee prioridad la legislación específica por razón de la materia y esto esta entendido así por fallos recientes que hacen referencia.</p>	<p>Además de los Tribunales de la Republica tenemos:</p> <p><i>El Ministerio de Industria y Comercio</i> La Dirección General de Defensa al Consumidor, oficina creada a partir de la nueva ley, constituye la unidad interna operativa, dependiente de la Subsecretaría de comercio del Ministerio de Industria y Comercio.</p> <p>En ella radica todas las denuncias de los consumidores que se vean afectados en sus derechos como una instancia administrativa, sin necesidad de recurrir a los tribunales de la República incurriendo en elevados costos procesales.</p> <p>El procedimiento en la instancia administrativa es rápido y sumario, y no está supeditado como es lógico a parámetros establecidos en los tribunales ordinarios de la república. El Artículo 40 de la LDC establece que: <i>“...En el ámbito nacional será</i></p>	<p>En cualquier caso que se enfoque la cobertura de riesgos como operación a realizar o contrato a formalizar, lo que parece indudable es que los consumidores de seguros, como los de cualquier otra actividad, solo serán considerados como tales y protegidos por la LDC cuando se trate de “destinatarios finales del servicio”; sin embargo no siempre todos los asegurados son consumidores y gozan como tales de protección genética, cabe hablar inicialmente de asegurado consumidor y de un asegurado no consumidor. El primero no sólo será titular del interés asegurado, sino que además, disfrutará en exclusiva del servicio que el seguro representa en el ámbito estricto de su economía personal, siendo protegido jurídicamente tanto por la Ley de Seguros como por la LDC; mientras que el asegurado no consumidor se trata de un sujeto que, siendo titular de un determinado interés, utiliza el mecanismo del Seguro al servicio</p>	

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>dinámica de los llamados activistas y defensores sociales y públicos, surgiendo así hacia fines de los años noventa la formulación de la Ley de Defensa al Consumidor y Usuario N°. 1334 como ley especial y dotada de cierta configuración, “modernista”, similar a leyes análogas de países más avanzados que el nuestro en materia de defensa de intereses del público consumidor.</p> <p>Así, el Artículo 3° de la LDC, que expresa “...<i>Quedarán sujetos a las disposiciones de la presente ley todos los actos celebrados entre proveedores y consumidores relativos a la distribución, venta, compra o cualquier otra forma de transacción comercial de bienes y servicios ...</i>”; nos encontramos ante una situación de cierta “dualidad” entre la LDC y la ley 827/96 de seguros en cuanto a las condiciones generales de contratación de los consumidores tales como información, publicidad, mecanismos arbitrales etc...</p> <p>La aplicación de la LDC es, en consecuencia, incuestionable para proteger el respeto a los legítimos</p>		<p><i>autoridad de aplicación de la presente ley el Ministro de Industria y Comercio, y en el ámbito local, las municipalidades; pudiendo ambos actuar en forma concurrente...</i>”</p> <p>Asimismo, el Artículo 41 siguiente expresa: “...<i>El Ministro de Industria y Comercio, sin perjudicarse las funciones específicas del mismo, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:</i></p> <p><i>a) Mantener un registro nacional de asociación de consumidores;</i></p> <p><i>b) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncia de los consumidores;</i></p> <p><i>c) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;</i></p> <p><i>d) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley; y</i></p> <p><i>e) Disponer de oficio o a requerimiento de parte, la celebración de audiencias con la participación de</i></p>	<p>de un proceso empresarial, para cuya tutela de su posición habrá que tener en cuenta, únicamente, los mecanismos legales previstos en la Ley 827/96; por Ej.,: aquellas empresas que contratan grandes riesgos. Se forma aquí una especie de excepción a la regla. La obligatoriedad de las leyes protectoras del asegurado encuentra su justificación en el criterio de tomar al asegurado como el “sujeto más débil de la relación”, entendido como debilidad en un aspecto económico y de conocimiento técnico respecto al asegurador. Sin embargo aquel asegurado<i>de grandes riesgos...</i> que conforma imperios empresariales mantienen con el asegurador un mismo plano de igualdad en donde incluso el asegurado puede llegar a ser el sujeto “fuerte” de la relación en cuanto su poder negociador y económico, sopesando sobre cualquier pre-acuerdo contractual que el asegurador pretendiera imponer. Estos conceptos si bien son considerados en la práctica no existe regulación normativa local que la contemple, en tanto</p>	

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>intereses económicos y sociales de los consumidores a los que se refiere el artículo 1º de la LDC, pero a su vez, son también aplicables otras normas que en el sector asegurador se encuentran, específica y Principalmente, en el Código Civil en su Libro Tercero, Capítulo XXIV.</p> <p>Esta situación de conurrencia normativa nos hace suponer que ambos ordenamientos coexisten y se complementan, sin perjuicio de tal vez la LDC pueda tener un carácter prioritario en cuanto al ordenamiento jurídico del consumidor se refiera, lo que hipotéticamente, pudiera implicar en ciertos casos concretos y en sus últimas consecuencias, la invalidez de una determinada disposición que se opusiera a la ley básica sobre el consumo.</p> <p>Al respecto el Artículo 2º de la LDC expresa: “...<i>Los derechos reconocidos por la presente ley a los consumidores no podrán ser objeto de renuncia, transacción o limitación convencional y prevalecerán sobre cualquier norma legal, uso, costumbre, práctica o estipulación en contrario...</i>”</p>		<p><i>denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, debiendo actuar previamente como conciliador, tratando de avenir a las partes. En el plano local, dentro del marco de la Constitución Nacional, las municipalidades tendrán similares facultades y atribución</i></p> <p>Asociación de Consumidores</p> <p>La ley también ha permitido la creación de “Asociaciones de consumidores” definida en su Artículo 45 como “...<i>Toda organización constituida por personas físicas, que no tengan intereses económicos, comerciales o políticos, y cuyo objeto sea garantizar la protección y la defensa de los consumidores y usuarios y promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos...</i>”</p> <p>Estas Asociaciones para poder actuar como tales, en la promoción y defensa de los derechos que la ley consagra, deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <p>a) Constituirse y estar</p>	<p>las legislaciones que sí la contemplan no lo abordan con toda profundidad generando muchos conflictos interpretativos.</p>	

PAIS	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
			<p>inscriptas como sociedades sin fines de lucro de acuerdo a las previsiones del Código Civil para este tipo de sociedades; b) No participar en actividades político- partidarias; c) No recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales industrias o proveedoras de servicios privadas o estatales, nacionales o extranjeras; d) No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y e) No permitir una explotación comercial selectiva en la información y consejo que ofrezcan al consumidor. (Artículo 46 LDC)</p> <p><i>Oficina de Defensa al Consumidor de la Superintendencia de Seguros</i></p> <p>En el comercio asegurador la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay posee una Oficina de Atención al Consumidor de Seguros, dependencia que se ocupa de recepcionar las denuncias, quejas o reclamos de los asegurados que se sienten afectados por los</p>		

<u>PAIS</u>	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
			<p>resultados –para ellos desfavorables – que se suscitan con motivo principalmente de los siniestros sufridos en sus bienes patrimoniales. Posee un procedimiento establecido que busca más que nada “controlar” que el proceso del manejo interno del siniestro por parte del asegurador se halle dentro de los parámetros normales siguiendo los lineamientos contractuales y de la normativa existente. Por el principio de la Autonomía de Voluntad de las partes su intervención es sumamente limitada y carece de un carácter imperativo</p>		
<u>PERU</u>	<p>La Ley N°29946, Ley del Contrato de Seguro, fue publicada en noviembre del 2012 y entró en vigencia el 26 de mayo del 2013. Este cuerpo normativo establece el marco legal que regula la relación entre compañía de seguros y asegurado, se aplica a todas las clases de seguros y tiene carácter imperativo. Sin embargo, en el caso de Seguros Obligatorios y aquellos que se encuentren regulados por leyes especiales, la ley se aplica de forma supletoria. En los contratos de seguros en los</p>	<p>Si, en el Perú existe el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI - al interior del cual funcionan diversas comisiones, entre ellas, la Comisión de Protección al Consumidor. De acuerdo al marco legal vigente, están facultados para dictar multas y ordenar el pago de siniestros como una medida correctiva. Adicionalmente, al interior de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP funciona la</p>	Ver respuesta anterior.	No existe una diferencia como mencionamos en la respuesta a la pregunta contenida en el literal (a) precedente. Sin embargo, a la fecha está debatiéndose en el Congreso un proyecto de ley que busca excluir los denominados “Grades Riesgos” de la Ley del Contrato de Seguro	Si se exige, a través de la Resolución SBS N°3199-2013 que aprobó el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, por el que se obliga a que las empresas cuenten con un adecuado sistema de atención al usuario que permita brindar un servicio de calidad, en estricto cumplimiento de la Circular SBS N°G-184-2015. Esta circular regula el Sistema de Atención al

<u>PAIS</u>	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>que el Contratante o Asegurado tenga la condición de consumidor es de aplicación la Ley N°29571 que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>La Ley del Contrato de Seguro bajo comentario, establece disposiciones específicas para los Seguros Patrimoniales - Seguro de Incendio, Seguro de Responsabilidad Civil y el Seguro de Caución - para los Seguros de Personas – Seguro de Vida, Seguro de Accidentes Personales – y para el Contrato de Reaseguro.</p> <p>Adicionalmente, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ha dictado normas complementarias a la Ley del Contrato de Seguro.</p>	<p>Plataforma de Atención al Usuario – PAU – que es el área encargada de brindar orientación sobre las actividades y servicios que ofrecen las empresas del Sistema Financiero, del Sistema de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones y las normas que las regulan, así como canalizar las denuncias y/o reclamos contra estas.</p> <p>Agotada la investigación por la PAU, el reclamo o denuncia puede derivar en el inicio de un Procedimiento Sancionador contra la empresa de Seguros tras lo cual puede ser pasible de una multa por el incumplimiento de una norma de carácter imperativo que regula su actividad.</p> <p>Finalmente, al interior de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros – APESEG - funciona la Defensoría del Asegurado, que es una institución privada orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de seguros de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten entre éstos y las empresas de seguros, respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros, estableciendo al final del procedimiento la cobertura o</p>			<p>Usuario, estableciendo que las Empresas de Seguros deben contar con un área encargada de la atención de reclamos, con los recursos humanos, materiales y técnicos para el cumplimiento de sus fines y cuyo responsable es el Oficial de Atención al Usuario.</p> <p>.</p>

<u>PAIS</u>	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
		no de un siniestro.			
<u>VENEZUELA</u>	<p>Hasta el 23 de enero de 2014 en materia de Protección al Consumidor en Venezuela existía la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, del Primero, de febrero de 2010, la que a su vez sustituyó a la antigua Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Sin embargo, a partir de la mencionada fecha (23 de enero de 2014) con la Ley Orgánica de Precios Justos, se derogó la mencionada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, dejando un enorme vacío en el derecho al consumo y de protección al consumidor.</p> <p>A lo largo de la redacción de la Ley Orgánica de Precios Justos prácticamente todo su articulado se refiere básicamente a la materia de control de precios y de ganancia y a la prohibición de ciertas conductas tipificadas como ilícitos económicos, dejando a un lado todo la materia de regulación de protección al consumidor, con una total ausencia a lo que internacionalmente se reconoce como derechos básicos y su desarrollo vía normas y disposiciones, sino igualmente</p>	<p>En lo que se refiere a regulaciones en materia aseguradora, la Ley de la Actividad Aseguradora prevé dentro de su normativa herramientas que permiten a los asegurados recurrir a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora como Organismo Regulador, para la defensa de sus derechos e intereses, existiendo dentro del marco legal asegurador las Normas referidas a mecanismos de alternativos de solución de conflictos, tales como la Conciliación y el Arbitraje.</p>			

<u>PAIS</u>	a) Regulación específica de la relación de consumo en el contrato de seguro.	b) Existe un régimen sancionatorio en materia del consumidor? es aplicable al seguro ?	En caso afirmativo, cuál es el órgano de aplicación?	d) La legislación diferencia claramente cuando un contrato de seguro se celebra fuera del contexto de una relación de consumo? Ejemplo: grandes riesgos.	La norma del Organismo de Control exige un área o personal dedicado exclusivamente a la atención del asegurado y solución de conflictos?
	<p>con respecto a lo que ya existía como principios desarrollados en la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. En este sentido dentro del marco regulatorio venezolano actualmente existe un gran vacío legal en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas y Disposiciones de Protección Material (normas de etiquetado, de información, publicidad, promoción y sorteos, garantía de bienes durables, etc.). • Normas de Régimen Procedimental (arbitraje de consumo, acciones colectivas, beneficio de la justicia gratuita). • Normas de Promoción y Fomento (fomentar y apoyar las asociaciones de consumidores, financiación de programas de información o educación). 				