

**RESOLUCION No. SB-DNAE-2015- 060**

**CAROLINA PESÁNTEZ BENÍTEZ  
DIRECTORA NACIONAL DE ATENCIÓN  
Y EDUCACIÓN AL USUARIO**

**CONSIDERANDO:**

**QUE** la Compañía Transbur S.A. adquirió varios vehículos Suzuki Grand Vitara 4X4 año 2014 a la Concesionaria METROCAR S.A., financiados con crédito otorgado por Banco del Austro S.A y asegurados con SEGUROS UNIDOS S.A. a través de la póliza No. 9913939 suscrita el 19 de julio de 2013, respecto de la cual se emite la póliza de seguro de vehículo No. 9976605, a favor del señor José Leopoldo Navarrete Bastidas, vigente desde el 26 de julio de 2013 hasta 26 de julio de 2017; automotor asegurado marca SUZUKI, modelo GRAND VITARA SZ AC 2.4 5P 4X4 TM, clase JEEP, color PLATEADO, año 2014; la suma asegurada es de US\$ 32.150.41;

**QUE** con notificación ingresada el 17 de marzo de 2014 en la compañía de seguros, el señor José Leopoldo Navarrete Bastidas reportó el siniestro consistente en accidente de tránsito por choque frontal con otro vehículo;

**QUE** mediante oficio No. SU-GR-2014-0078, de 13 de mayo de 2014, el señor Miguel Chevez Ricaurte, Gerente Nacional de Reclamos de SEGUROS UNIDOS S.A. indica que se procederá a liquidar el siniestro de acuerdo con las normas que regulan la materia en el plazo establecido en el Decreto Supremo 1147;

**QUE** mediante comunicación ingresada en esta Superintendencia el 15 de octubre de 2014, mediante la cual el señor José Leopoldo Navarrete Bastidas, al amparo de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley General de Seguros, presenta un reclamo administrativo en el que solicita al organismo de control que disponga a la compañía aseguradora el pago de US\$ 14.369,60 que corresponde al pago de 6 cuotas de USD \$ 837,25 cada una más USD 9.346,10 por concepto de anticipo efectuado al crédito bancario. El 30 de octubre de 2014 ingresa una carta explicativa al reclamo ya presentado. Los principales argumentos a los que se contrae el reclamo presentado por el asegurado, son los siguientes:

- *"(...) La Compañía Transibur S.A. a la cual yo pertenecía como Socio Accionista adquirió varios vehículos Suzuki Grand Vitara 4x4 año 2014 a la Concesionaria Metrocar S.A., indicando que todos los vehículos adquiridos fueron asegurados en la Empresa Seguros Unidos con las mismas condiciones y requerimientos para uso exclusivo de transporte público al servicio del Hotel Marriott.*
- *(...) el vehículo Suzuki SZ-2014 (...) el cual me pertenecía fue impactado por otro vehículo a la altura del río Chiche, como consecuencia de este accidente el centro de Colisiones de la*

**Resolución No. SB-DNAE-2015- 060**  
**Página No. 2**

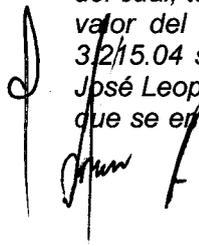
*Consecionaria Metrocar diagnosticó el vehículo como pérdida total de lo cual la Empresa Seguros Unidos debía cancelar el monto de la deuda del vehículo al banco del Austro y devolver al Sr. José Navarrete lo que el pagó como cuota inicial del vehículo la cantidad de 9.346,10 más las 6 cuotas de 837,25 que da un total de 14.396,60 dólares, a este valor la Empresa Seguros Unidos debe descontarse el **deducible** del accidente y el resto entregare al Sr. José Navarrete o a su vez adquirir otro vehículo del las mismas características anteriores (...) (Sic)*

- (...) Seguros Unidos **NO** lo hizo de estas dos maneras, solo pagó al Banco del Austro lo que faltaba pagar del vehículo y a mí no me devolvió nada de lo que pagué del vehículo (...);

**QUE** mediante oficio No. DNAE-SAU-2014-07311, de 4 de diciembre de 2014, la Subdirección de este organismo de control, corre traslado a la compañía aseguradora el reclamo administrativo presentado por el señor José Leopoldo Navarrete Bastidas para que presente las explicaciones correspondientes, fundamentada la negativa del reclamo y remita la póliza y los documentos relacionados con el reclamo;

**QUE** con oficio No. SU-GG-2014-00152, de 22 de diciembre de 2014, el señor Rafael Mateus Ponce, Gerente General de SEGUROS UNIDOS S.A., atiende el requerimiento que antecede, y en lo principal, indica los fundamentos de la objeción de su representada, los cuales se contraen a los siguientes:

- "(...) se produjo un siniestro del vehículo asegurado, el mismo que por su magnitud produjo graves daños al vehículo, y en consecuencia en aplicación de la póliza de seguros contratada, se procedió a declarar la correspondiente pérdida total.
- (...) una vez producido el siniestro y declarada la perdida total, se solicitó al acreedor el detalle de la deuda pendiente por parte del asegurado y se practica la respectiva liquidación de reclamos, en la cual expresamente se detalle que el valor asegurado era de USD\$ 32.150,41; existiendo una deuda a favor de la entidad financiera que otorgó el crédito, Banco del Austro S.A., de USD\$ 26.725,18 lo cual fue oportunamente cancelado por parte de mi representada a dicho banco, quedando un saldo a favor del asegurado de USD\$ 5.425,23, del cual, tal como manda la legislación de la materia, se descuenta el valor del deducible, el mismo que asciende a la suma de USD\$ 3.215,04 siendo el saldo efectivo a recibir por parte del asegurado, José Leopoldo Navarrete Bastidas, la suma de USD\$ 2.210,19, por lo que se emitió el respectivo cheque No. 11397 el 28 de julio del 2014





**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

**Resolución No. SB-DNAE-2015- 060**

**Página No. 3**

*mediante liquidación de reclamo No. 69276 y con comprobante de egreso No. 11397.(Sic)*

- *Es decir que mi representada cumplió cabalmente con su obligación como aseguradora, esto es el pago del siniestro ocurrido.”;*

**QUE** mediante Registro Oficial Segundo Suplemento No. 332 de 12 de septiembre de 2014 se publica el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuya disposición transitoria trigésima primera, primer inciso establece:

**“Trigésima Primera.- Control del régimen de seguros:**

*La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros asumirá las competencias que el presente Código y las reformas por él introducidas a otras leyes le asignan, en el plazo de un año contado desde su publicación en el Registro Oficial (...);*

**QUE** consecuentemente, mientras dure el tiempo de transición, la Superintendencia de Bancos del Ecuador es competente del control y supervisión de las entidades que integran el sistema de seguro privado y de la atención de los reclamos de los usuarios de dichas entidades controladas, según el marco legal vigente a la fecha de presentación del reclamo administrativo;

**QUE** el artículo 42 de la Ley General de Seguros, en sus cinco primeros incisos, vigente a la fecha de presentación del reclamo a la aseguradora y a la fecha de indemnización de parte de la misma, dispone:

*“Art. 42.- Toda empresa de seguros tiene la obligación de pagar el seguro contratado o la parte correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, según sea el caso, dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a aquel en que el asegurado o el beneficiario le presenten por escrito la correspondiente reclamación aparejada de los documentos que, según la póliza, sean necesarios, a menos que la empresa de seguros formule objeciones fundamentadas a tal reclamo, las mismas que deberán ser llevadas inmediatamente a conocimiento del Superintendente de Bancos y Seguros.*

*Si el asegurado o el beneficiario se allana a las objeciones, la entidad de seguros pagará inmediatamente la indemnización acordada.*

*Si en este caso o en el que se venciere el plazo de cuarenta y cinco días fijado en el inciso primero, la empresa de seguros no efectuare el pago, el asegurado o el beneficiario pondrá este hecho en conocimiento del Superintendente de Bancos y Seguros, quien, de verificar esta situación, ordenará el pago dentro de un plazo no mayor de quince días, junto con los intereses calculados a partir de*

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

[www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)

**Resolución No. SB-DNAE-2015- 060**

**Página No. 4**

*los cuarenta y cinco días antes indicados, al tipo máximo convencional fijado de acuerdo con la ley. De no pagar dentro del plazo concedido dispondrá la liquidación forzosa de la empresa de seguros.*

*Si la empresa de seguros formulare objeciones al reclamo y no se llegare a un acuerdo con el asegurado o beneficiario, la Superintendencia de Bancos y Seguros comprobará la existencia de los fundamentos de dichas objeciones y de no haberlos ordenará el pago, caso contrario lo rechazará.*

*El asegurado o beneficiario podrá acudir en juicio verbal sumario ante los jueces competentes o someter al arbitraje comercial o mediación, según sea el caso.(...)";*

**QUE** del tenor literal de la disposición legal transcrita, y en relación al caso que motiva el presente análisis, se establece que la Superintendencia de Bancos es competente para conocer y resolver el presente reclamo. Este caso se ha formalizado el 22 de abril de 2014, es decir, en esa fecha el asegurado ha presentado los documentos requeridos en la póliza para realizar su reclamo; y, la aseguradora por su parte le informa al asegurado que procederá a liquidar el siniestro mediante oficio No. SU-GR-2014-0078 de 13 de mayo de 2014. De lo anterior se establece que la respuesta de la empresa de seguros se presentó dentro del plazo de cuarenta y cinco días previsto en el artículo 42 de la Ley General de Seguros, vigente a la fecha de presentación del reclamo;

**QUE** el artículo 22 del Decreto Supremo No. 1147, contentivo de la Legislación del Contrato de Seguro, establece:

*"Art. 22.- Incumbe al asegurado probar la ocurrencia del siniestro, el cual se presume producido por caso fortuito, salvo prueba en contrario. Asimismo incumbe al asegurado comprobar la cuantía de la indemnización a cargo del asegurador. A éste incumbe, en ambos casos, demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.";*

**QUE** en el presente caso, el asegurado ha probado la ocurrencia del siniestro con la presentación de la notificación del siniestro por accidente de tránsito de choque frontal del vehículo asegurado y ha comprobado la cuantía con la presentación de la factura emitida por Metrocar S.A. en donde se detalla el valor del automotor de USD\$ 32.150,41;

**QUE** la aseguradora por su parte realiza el pago al Banco del Austro S.A., como acreedor del saldo pendiente de la deuda por la cantidad de USD \$ 26.725,18. Respecto de la diferencia de USD \$ 5.425,23, Seguros Unidos S.A. en aplicación



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

**Resolución No. SB-DNAE-2015- 060**

**Página No. 5**

de la cláusula Deducibles de las condiciones particulares deduce el 10% del valor asegurado de USD\$ 3.215,04 existiendo un valor a favor del reclamante de USD\$ 2.210,00, sobre el cual emite el cheque y comprobante de egreso respectivo a favor del reclamante;

**QUE** el artículo 1 del Decreto Supremo No. 1147, que versa sobre la Legislación de Seguro Privado, establece:

*“Art. 1.- El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.”;*

**QUE** al respecto la aseguradora ha dado cumplimiento a lo establecido en el disposición que antecede, aplicando las cláusulas y condiciones de la póliza contratada, las cuales fueron aceptadas por el asegurado prueba de ello es la suscripción del contrato y como tal debe acatarse el artículo 1561 del Código Civil que dice:

*“Art. 1561.- Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.”;*

**QUE** los artículos 33 y 34, del Decreto Supremo No. 1147 sobre la legislación de seguros privados, establecen:

*“Art. 33.- La indemnización es pagadera en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa aseguradora, a opción del asegurador.*

*Art. 34.- La indemnización no puede exceder del valor real del interés asegurado en el momento del siniestro (...), ni puede sobrepasar el límite de la suma asegurada.”;*

**QUE** de acuerdo a la normativa que antecede la aseguradora realiza la liquidación del reclamo ajustado a las condiciones contenidas en la póliza de seguro de vehículos suscrita aplicando el deducible correspondiente, sin que exista diferencia pendiente de pago;

**QUE** las condiciones y estipulaciones especiales de la póliza de seguro de vehículos contratada, establece:

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

[www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

**Resolución No. SB-DNAE-2015-060**

**Página No. 6**

*“La presente póliza se adhiere a las Condiciones Particulares de la Póliza de Vehículos No. 9913939 emitida a favor del Banco del Austro S.A. y/o Clientes Credi Vehículos (Póliza Matriz)*

*El cliente acepta y reconoce como Beneficiario Acreedor al BANCO DEL AUSTRO S.A.*

*En caso de siniestro amparado por la póliza, la compañía pagará al Beneficiario Acreedor el valor del crédito pendiente sin necesidad de notificación judicial, hasta por la suma asegurada arriba establecida, pago que estará sujeta a la regla proporcional señalada en la Póliza. El saldo de los beneficios de la Póliza, si lo hubiere, será pagado al cliente.*

*(...).”;*

**QUE** al respecto y en aplicación de las condiciones que anteceden la aseguradora paga a favor del BANCO DEL AUSTRO S.A., el valor de USD\$ 26.725,18 que corresponde al saldo pendiente por el crédito concedido para la adquisición del automotor asegurado y al remanente de USD \$ 5.425,23 se resta el valor del deducible de USD \$ 3.215,04, quedando un valor a favor del asegurado de USD \$2.210,19, cuyo copia del cheque y comprobante de egreso forman parte del expediente;

**QUE** el numeral 16.2 del artículo 16 del “MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS ADMINISTRATIVOS FORMULADOS AL AMPARO DEL ARTÍCULO 42 DE LA LEY GENERAL DE SEGUROS”, expedido mediante Resolución No. JB-2013-2489, de 28 de mayo de 2013, dispone:

**“ARTÍCULO 16.-** Se rechazará el reclamo, dejando a salvo el derecho de los reclamantes de acudir ante la justicia ordinaria o ante el arbitraje comercial, si así se ha estipulado en el contrato, en los siguientes casos:

**16.1** Cuando la empresa de seguros ha cumplido con el pago de la indemnización mediante la reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado;

*(...).”;*

**QUE** en el presente caso la aseguradora ha cumplido con el pago del siniestro del vehículo, según la liquidación del reclamo, comprobantes de egreso y respectivos cheques referidos anteriormente, motivo por el cual la petición realizada por el asegurado carece de fundamento; y,

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

[www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

**Resolución No. SB-DNAE-2015- 060  
Página No. 7**

**EN** ejercicio de la delegación de funciones conferida mediante resolución No. ADM-2013-11454, de 2 de abril de 2013; y, ratificada por el Superintendente de Bancos con resolución No. SB-2014-809, de 15 de septiembre de 2014,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- RECHAZAR** el reclamo presentado por el señor José Leopoldo Navarrete Bastidas. En aplicación del sexto inciso del artículo 42 de la Ley General de Seguros, reformado con el Código Orgánico Monetario y Financiero, se deja a salvo para que el asegurado cuyo reclamo haya sido negado pueda demandar a la aseguradora ante la justicia ordinaria o recurrir a los procedimientos alternativos de solución de controversias estipulados en el contrato de seguro.

**ARTÍCULO 2.- DISPONER** el archivo del reclamo administrativo que motivó la presente resolución.

**COMUNIQUESE.-** Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito Distrito Metropolitano, el veintiséis de enero del dos mil quince.

**Ing. Carolina Pesántez Benítez  
DIRECTORA NACIONAL DE ATENCIÓN  
Y EDUCACIÓN AL USUARIO**

**LO CERTIFICO.-** Quito Distrito Metropolitano, el veintiséis de enero del dos mil quince.

**Lcdo. Pablo Cobo Luna  
SECRETARIO GENERAL**