

RESOLUCION No. SB-DNAE-2015-070

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

CONSIDERANDO:

QUE el señor PABLO ENRIQUE CEVALLOS RUIZ contrató con SEGUROS UNIDOS S.A., la póliza de seguro de Vehículos No.9956077, con vigencia desde el 26 de mayo de 2011 hasta el 26 de mayo de 2013; la suma asegurada es de US\$ 13.750,00. Con dicha póliza se aseguró el vehículo marca Chevrolet, modelo AVEO ACTIVO 1.6 L 4P STD, año 2011, placas PBT-2550, color plateado;

QUE con formulario "Denuncia Accidente", de la compañía de seguros, el señor PABLO ENRIQUE CEVALLOS RUIZ reportó el siniestro consistente en robo total del vehículo asegurado, acaecido el 17 de junio de 2011, en las calles el Inca y Av. 6 de Diciembre, de la ciudad de Quito;

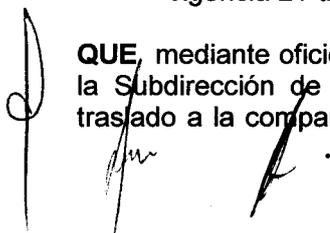
QUE ante el hecho denunciado y reportado oportunamente, la compañía de seguros en cumplimiento de su obligación, aceptó el reclamo presentado y procedió a indemnizar al reclamante por el siniestro ocurrido, consistente en robo total del vehículo asegurado, suscribiendo para constancia el acta de finiquito correspondiente. Posteriormente, habiendo transcurrido más de un año de producido el siniestro (robo total), el vehículo fue encontrado y entregado a la aseguradora;

QUE mediante comunicación ingresada en la Superintendencia de Bancos el 12 de noviembre de 2014, el señor PABLO ENRIQUE CEVALLOS RUIZ, 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 la devolución del valor de US\$ 3.000,00, que por concepto de deducible entregó a la compañía de seguros al momento de realizarse la liquidación del siniestro por robo total de su vehículo asegurado, el mismo que fue recuperado y entregado a la compañía de seguros al año dos meses de producido el suceso, pues considera que la negativa de devolución del deducible no se encuentra debidamente fundamentada;

QUE acompaña al escrito de reclamación, los siguientes documentos;

1. Copia de la póliza de seguro contratada;
2. Copia del recibo No. 008966, emitido por la compañía de seguros, por la cantidad de US\$ 1.375,00; la póliza de vehículos No. 0014916, con vigencia 21 de julio de 2014 al 21 de julio de 2015;

QUE, mediante oficio No. DNAE-SAU-2014-07095, de 24 de noviembre de 2014, la Subdirección de Atención al Usuario de este organismo de control, corrió traslado a la compañía aseguradora el reclamo administrativo presentado por el



**Resolución No. SB-DNAE-2015-070
Página No. 2**

señor PABLO ENRIQUE CEVALLOS RUIZ y le concede el término de ocho días para que presente las explicaciones correspondientes, fundamente la negativa del reclamo y remita la póliza y los documentos relacionados con el reclamo;

QUE con oficio No. SU-GR-2014-0368 de 4 de noviembre de 2014, ingresado en la Superintendencia de Bancos el 4 de diciembre de 2014, el señor Miguel Chevez Ricaurte, Gerente Nacional de Reclamos 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:

- Que en el presente caso, efectivamente se produjo el robo del vehículo asegurado, y en aplicación de la póliza de seguros contratada, se procedió con la indemnización correspondiente. Es decir que la compañía cumplió cabalmente con su obligación de indemnizar en caso de siniestro.
- Una vez que se produjo el pago del siniestro y se suscribió el correspondiente finiquito, el señor Cevallos dejó de ser propietario del vehículo, pasando la propiedad del mismo a Seguros Unidos S.A., de acuerdo a lo que establece la ley que rige la materia.
- Después de algún tiempo y una vez que el vehículo pertenecía a Seguros Unidos S.A., se procedió a contratar a la señora Tania Gabriela Benalcázar Ayala para tratar de localizar el vehículo, lo que efectivamente ocurrió y por lo cual la compañía debió cancelar los honorarios profesionales por la recuperación de dicho vehículo, que es de propiedad de Seguros Unidos S.A.
- La petición del señor Pablo Enrique Cevallos Ruiz carece de sentido, pues solicita la devolución del deducible, lo que evidentemente no cabe, en vista que Seguros Unidos S.A. cumplió con su obligación de indemnizar y el asegurado jamás canceló un deducible de tres mil dólares como afirma en su petición, pues de los documentos que acompaña a la contestación a la Superintendencia de Bancos, se desprende que el deducible aplicado fue de mil trecientos setenta y cinco dólares de los Estados Unidos de América, monto que se dedujo de la indemnización de acuerdo a los términos de la póliza.
- El reclamo administrativo no está previsto para la reclamación de un deducible que supuestamente se ha cancelado, lo que en la especie no ha ocurrido, tal y como se ha demostrado con los documentos que se han presentado.
- La aplicación de un deducible en la liquidación de un siniestro, es una práctica común y técnica en materia de seguros, pues por este medio se logra que el Asegurado participe en el cuidado y custodia del bien asegurado y no traslade el 100% del riesgo a la compañía;

**Resolución No. SB-DNAE-2015-070
Página No. 3**

QUE la disposición transitoria trigésima primera del Código Orgánico Monetario y Financiero, 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. (...).”

De acuerdo con la norma que antecede, la Superintendencia de Bancos continuará ejerciendo el control y supervisión de las entidades que integran el sistema de seguro privado, mientras dure el tiempo de transición y hasta que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros asuma sus competencias.

QUE el artículo 42 de la Ley General de Seguros, vigente a la fecha de presentación del reclamo a la aseguradora y a la fecha de firma del acta de finiquito, en sus cinco primeros incisos, 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 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 formule 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.



Resolución No. SB-DNAE-2015- 070
Página No. 4

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. En este caso, no se cumplen los supuestos establecidos en el artículo 42 de la Ley General de Seguros, pues la aseguradora indemnizó al asegurado en el mes de octubre de 2011, por lo cual firmó con el asegurado el acta de finiquito correspondiente. En tal sentido, corresponde analizar la procedencia del pedido de restitución del deducible reclamado;

QUE en el presente caso, en forma posterior a la suscripción del acta de finiquito, con comunicación ingresada en la compañía de seguros con fecha 20 de agosto de 2014, el señor Pablo Enrique Cevallos solicita la devolución de la cantidad de US\$ 3.000,00 que presuntamente pagó a la "Operadora de Seguros", como deducible en la liquidación del siniestro;

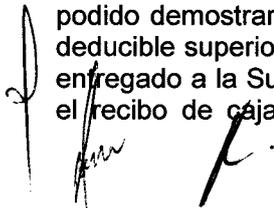
QUE de la documentación que conforma el expediente, se desprende que la aseguradora en el presente caso, cumplió con su obligación de indemnizar al asegurado por el siniestro sufrido, mediante la reposición de un vehículo de similares características que el vehículo robado; por tal motivo, de acuerdo a las Condiciones Particulares estipuladas en la póliza de seguro contratada, procedió a cobrar al asegurado la cantidad de US\$ 1.375,00, equivalente al 10% de la suma asegurada por concepto de deducible, como se demuestra con el Recibo de Caja No. 44841 de fecha 5 de octubre de 2011, que acompaña a su escrito de descargo a la Superintendencia de Bancos;

QUE el artículo 16, numeral 16.2, del Decreto Supremo No. 1147, establece:

"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:

16.2 Cuando la empresa de seguros ha cumplido con el pago de la indemnización mediante la reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado; (...);"

QUE por lo expuesto, se infiere, que la reclamación del asegurado no tiene fundamento, ya que la aseguradora ha cumplido estrictamente con su obligación de indemnizar el siniestro ocurrido, y ha demostrado que actuó de conformidad con las condiciones particulares de la póliza contratada; y el asegurado no ha podido demostrar que la aseguradora en la liquidación del siniestro le cobró un deducible superior al pactado. Obra del expediente, copia del recibo No. 008966 entregado a la Superintendencia de Bancos por el reclamante, que coincide con el recibo de caja presentado por la aseguradora, en los que constan que el



**Resolución No. SB-DNAE-2015-070
Página No. 5**

asegurado pagó a Seguros Unidos S.A., un valor en efectivo de US\$ 1.375,00, aplicable a la póliza de vehículos No. 9956077, firmado por el "cliente" y la firma autorizada de la aseguradora;

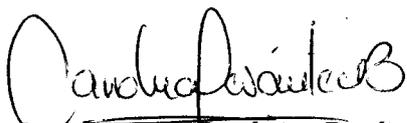
EN ejercicio de la delegación de funciones contenida en resolución No. ADM-2013-11454, de 2 de abril de 2013, ratificada con resolución SB-2014-809, de 15 de septiembre de 2014,

RESUELVE:

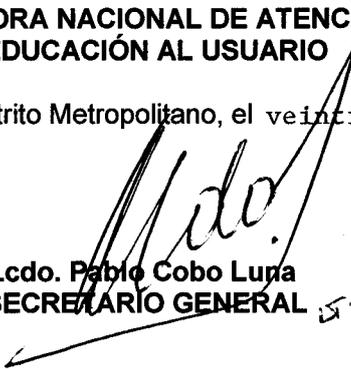
ARTÍCULO 1.- RECHAZAR el reclamo presentado por el señor PABLO ENRIQUE CEVALLOS RUIZ por el siniestro relacionado con la póliza de vehículos No 9956077. De acuerdo al sexto inciso del artículo 42 de la Ley General de Seguros, reformado con el Código Orgánico Monetario y Financiero, se deja a salvo el derecho del reclamante para acudir en sede judicial a demandar a la aseguradora, 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 veintinueve de enero del dos mil quince.


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


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


Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO GENERAL