



INFORME ANUAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Compañía Aseguradora: MAPFRE SEGUROS COSTA RICA S.A.

Periodo:

1 de enero al 31 de diciembre de 2016

**Roy Medina Aguilar**

**Gerente General**

**MAPFRE│Costa Rica**

INFORME ANUAL DEL CENTRO DE DEFENSA DEL ASEGURADO

MAPFRE SEGUROS COSTA RICA S.A.

En cumplimiento de los Artículos 25 incisos a), c), r) y t) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 y el Artículo 16 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, SUGESE 06-13, se rinde el Informe Anual sobre el desempeño del Centro de Defensa del Asegurado en la atención de casos de la compañía MAPFRE SEGUROS COSTA RICA, S.A.

El siguiente informe, de acuerdo con la circular SGS-DES-O-1545-2014, se divide en apartados diferentes, tanto la información de número de quejas y reclamaciones resueltas por la entidad aseguradora que no llegaron a la instancia de defensa del consumidor, así como aquellas que haya conocido el Defensor del Asegurado en el orden establecido en el numeral 16 del citado reglamento.

**DEFINICIONES**

**Queja:** denuncia referida a transgresiones a los derechos del consumidor de seguros, contenidos en los artículos 4,5,6, siguientes y concordantes de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y demás normativa relacionada con la promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, en que incurran las entidades aseguradoras, proveedores de servicios auxiliares de éstas, intermediarios de seguros, operadores de seguros autoexpedibles y proveedores transfronterizos de seguros, en la prestación de sus servicios. Asimismo se refieren al funcionamiento de los servicios prestados por esos agentes económicos a los consumidores de seguros y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento[[1]](#footnote-1).

**Reclamaciones:** aquellas denuncias derivadas de aspectos sustanciales del contrato de seguros, referidas a aspectos como su formación, validez, nulidad, estipulaciones, uso o costumbre; o las relativa a los efecto que el contrato pueda producir sobre la pérdida o daño en los bienes o patrimonio, o aquellas relacionados con la vida, integridad física y salud de las personas[[2]](#footnote-2).

**Expediente con informe favorable:** recomendación a la compañía aseguradora, bajo justificación motivada, para reabrir el caso. En este caso el Centro de Defensa al Asegurado (en adelante, C.D.A.), enviará dicha resolución a la compañía aseguradora para que esta se manifieste en los tres (3) días hábiles posteriores a la notificación, con el fin de tomarlo en consideración para la resolución final que se le entregará al denunciante siempre dentro del plazo de los 30 días naturales concedidos al C.D.A. para su resolución.

**Expediente con informe desfavorable:** ratificación de la resolución motivada de la compañía aseguradora.

**Reclamaciones desistidas:** casos donde el consumidor comprende las razones del actuar de la compañía o cuando llega a un acuerdo con la misma, en satisfacción de su pretensión.

**Reclamaciones rechazadas:** quejas o reclamación de carácter inadmisible.

**Reclamaciones archivadas:** casos retirados de la corriente de revisión debido a la no presentación de requisitos o por acuerdo con la compañía de seguros.

CAPÍTULO 1

CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En el presente apartado se indica la cantidad de quejas y reclamaciones que ha resuelto la aseguradora Mapfre Costa Rica, durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016:



RESUMEN DE RESOLUCIONES

En este ítem se presenta el resumen de las resoluciones emitidas por el Centro de Defensa del Asegurado (CDA) por tipo de expediente durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016:



# CAPÍTULO 2

INFORME DE CASOS PRESENTADOS POR EL CDA

# Resumen estadístico de los expedientes tramitados







**La cuantía se expresa en millones de colones**

# Resumen estadístico según resolución de expedientes

* Expedientes con informe favorable:

Número de expedientes favorables: Seis (6)

* MAP-2016-123
* MAP-2016-124
* MAP-2016-131
* MAP-2016-139
* MAP-2016-140
* MAP-2016-143
* Expedientes con informe desfavorable:

Número de expedientes desfavorables: Seis (6)

* MAP-2016-100
* MAP-2016-120
* MAP-2016-138
* MAP-2016-149
* MAP-2016-156
* MAP-2016-160
* Reclamaciones desistidas:

Número de reclamaciones desistidas: Cinco (5)

* MAP-2016-088
* MAP-2016-091
* MAP-2016-095
* MAP-2016-098
* MAP-2016-105
* **Reclamaciones rechazadas (inadmisibles)**:

Número de reclamaciones rechazadas: Una (1)

* MAP-2016-150
* **Reclamaciones archivadas**:

Número de reclamaciones archivadas: Nueve (9)

* + - MAP-2016-092
    - MAP-2016-103
    - MAP-2016-109
    - MAP-2016-111
    - MAP-2016-112
    - MAP-2016-115
    - MAP-2016-126
    - MAP-2016-128
    - MAP-2016-162
* **Reclamaciones pendientes de resolución**:

Número de reclamaciones suspendidas: Una (1)

* + - MAP-2016-106

# III-Resumen de los criterios generales de interés general

* + - 1. **Procedimiento en caso de un siniestro en propiedad de asegurado, póliza de automóviles:**

*“(…) Se tiene que es requisito fundamental tanto notificar a Mapfre de la ocurrencia del siniestro, como alertar al servicio de emergencias o a las autoridades de tránsito, o utilizar, si es posible el DAM. (…) Lo anterior, con el fin de que el oficial correspondiente levante el parte pertinente. Asimismo, este último funge como requisito que se debe presentar junto al aviso de siniestro según dispone el artículo 36 inciso d) de las Condiciones Generales, que reza: “Sin perjuicio de otras convenciones contenidas en este documento, el Asegurado deberá suministrar a MAPFRE | COSTA RICA, adjunto al Aviso de Siniestro, lo siguiente: 1. El parte o informe policial de accidente de tránsito, en caso de que el daño o la pérdida haya ocurrido a consecuencia de un accidente de tránsito o circulación”. (La negrita no es del original). Bajo la misma línea argumentativa, dicho parte tiene como uno de sus presupuestos, la llamada al servicio de emergencias del 911 o a las autoridades de tránsito y contempla a su vez como únicas excepciones de incumplimiento, las causales de justificación de caso fortuito o fuerza mayor; mismas que a criterio de esta oficina no son de análisis, ni aplicables al caso concreto. (..) Ahora bien, teniendo claro el no cumplimiento con el proceso establecido, debido a la no realización de la llamada al servicio de emergencias del 911 o a la autoridad de tránsito, se hará referencia a lo alegado por la reclamante como causal de justificación para dicho incumplimiento, en el sentido de que “la policía de tránsito no entra en propiedad privada.”.*

Al respecto, esta oficina debe referirse sobre cuál es la competencia de los oficiales de tránsito de conformidad con la Ley de Tránsito, Ley Nº 9078. El artículo primero establece:

*“Esta ley regula la circulación, por las vías públicas terrestres, de los vehículos y de las personas que intervengan en el sistema de tránsito. Asimismo, regula la circulación de los vehículos en las gasolineras, en estacionamientos públicos, privados de uso público o comerciales regulados por el Estado, las playas y en las vías privadas, de conformidad con el artículo 207 de la presente ley. Se excluyen los parqueos privados de las casas de habitación y de los edificios, públicos o privados, que sean destinados únicamente a los usuarios internos de dichas edificaciones, donde privará la regulación interna de tales establecimientos”. (La negrita no es del original, artículo 1, Ley de Tránsito de Costa Rica, Ley número 9078).*

Y por otra parte, el artículo 207 del mismo cuerpo normativo dispone que:

*“Se autoriza a las autoridades de tránsito para que ingresen a los establecimientos públicos o privados de uso público e ingresar en calles privadas a petición de algún dueño o inquilino durante la investigación de infracciones y accidentes de tránsito. Esta potestad es excepcional y con el fin único de proteger a las personas y propiedades y se ejercerá guardando los límites generales de razonabilidad, proporcionalidad y normalidad”. (La negrita no es del original, artículo 207, Ley de tránsito de Costa Rica, Ley número 9078).*

* + - 1. **Plazo para dar respuesta a una reclamación según el artículo 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros:**

“Siguiendo lo dicho, esta instancia le recuerda a MAPFRE la obligación de brindar una resolución motivada y por escrito a la persona asegurada. En este sentido, es menester traer a colación el artículo 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, el cual dispone:

*“ (…)El asegurador está obligado a brindar respuesta a todo reclamo mediante resolución motivada y por escrito, entregada al interesado en la forma acordada para tal efecto, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, contado a partir del recibo del reclamo (…)”. (Artículo 48, Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Ley número 8956).*

De conformidad con la anterior disposición, el CDA le recomienda a la compañía de seguros notificar lo antes posible su posición, conforme al derecho que le corresponde al consumidor de seguros. Además, se le recuerda que el análisis de la reclamación debe hacerse con especial énfasis a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, entre otros principios que rigen la materia que aquí atañe (…)”. (RE-MAP-2016-123).

# Seguimiento de las resoluciones favorables al consumidor

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 se han emitido seis resoluciones a favor de las pretensiones de los consumidores de seguros, sobre los que se remiten los siguientes comentarios:

* + - 1. Expediente MAP-2016-123

Mediante oficio RE-MAP-2016-123 esta oficina emitió un pronunciamiento positivo a las pretensiones del reclamante donde se le recomendó a la compañía de seguros lo siguiente:

*“De conformidad con la anterior disposición, el CDA le recomienda a la compañía de seguros notificar lo antes posible su posición, conforme al derecho que le corresponde al consumidor de seguros. Además, se le recuerda que el análisis de la reclamación debe hacerse con especial énfasis a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, entre otros principios que rigen la materia que aquí atañe. Es de especial importancia que la entidad aseguradora tome en consideración, que el Sr. Prado Mayorga aportó a esta oficina los siguientes documentos, los cuales todos cuentan con sello de recibido por parte de MAPFRE. (RE-MAP-2016-123).*

Esta oficina tiene conocimiento que la compañía de seguros emitió oficio de resolución atendiendo esta recomendación. Dicha resolución se emitió por parte de la compañía desfavorable al asegurado y el fondo del mismo no fue objeto de reclamación por parte del asegurado de forma posterior ante esta instancia.

* + - 1. Expediente MAP-2016-124

Mediante oficio RE-MAP-2016-124 esta oficina emitió un pronunciamiento positivo a las pretensiones del reclamante donde se le recomendó a la compañía de seguros lo siguiente:

*“De conformidad con la anterior disposición, el CDA le recomienda a la compañía de seguros notificar lo antes posible su posición, conforme al derecho que le corresponde al consumidor de seguros. Además, se le recuerda que el análisis de la reclamación debe hacerse con especial énfasis a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, entre otros principios que rigen la materia que aquí atañe. Es de especial importancia que la entidad aseguradora tome en consideración, que el Sr. Arias Obando aportó a esta oficina los siguientes documentos (…) (RE-MAP-2016-124).*

Esta oficina tiene conocimiento que la compañía de seguros emitió oficio de resolución atendiendo esta recomendación. Dicha resolución se emitió por parte de la compañía desfavorable al asegurado y el fondo del mismo no fue objeto de reclamación por parte del asegurado de forma posterior ante esta instancia.Mediante comunicación a esta oficina, la compañía de seguros indicó que procederá a aceptar la recomendación emitida, aprobando un pago comercial de ₡1.000.000 por los dos meses faltantes de indemnización en virtud del beneficio mensual por desempleo involuntario, teniéndose de esta manera completada la cobertura contratada.

* + - 1. Expediente MAP-2016-131

Mediante oficio RE-MAP-2016-131 esta oficina emitió un pronunciamiento positivo a las pretensiones del reclamante donde se le recomendó a la compañía de seguros lo siguiente:

“(…) esta oficina recomienda a la compañía de seguros la reapertura del caso, a fin de valorar lo aquí indicado, incluyendo la documentación presentada sobre los meses faltantes en relación a la indemnización del asegurado, en favor de las pretensiones del mismo, por lo que en síntesis se le recomienda el pago de las cuotas pendientes en favor del reclamante durante los meses que persistió el siniestro. (RE-MAP-2016-131).

Esta oficina no tiene conocimiento si la compañía de seguros procedió a rechazar o aceptar esta resolución, ya que no se emitió pronunciamiento frente al oficio TR-R-MAP-2016-131.La compañía de seguros procedió a notificar que llegó a un acuerdo conciliatorio con el asegurado, indemnizando un total de: ¢ 10.000.000,00 con motivo de los daños que se derivan del siniestro y ¢ 1.000.000,00 por gastos de honorarios.

* + - 1. Expediente MAP-2016-139

En fecha 18 de noviembre de 2016 se emitió resolución RE-MAP-2016-139 de manera favorable y se recomienda a la compañía de seguros emitir una resolución fundamentada y por escrito, en concordancia con el artículo 48 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros

MAPFRE emite oficio de resolución atendiendo la recomendación brindada por el Centro de Defensa del Asegurado.

* + - 1. Expediente MAP-2016-140

El 24 de noviembre de 2016 se emite resolución favorable a la reclamante, y se recomienda a la compañía de seguros valorar el pago del beneficio mensual por la cobertura de desempleo de los meses señalados en el oficio RE-MAP-2016-140.

La compañía de seguros procedió a aceptar la recomendación emitida por esta oficina, cancelando las cuotas pactadas por cobertura de Desempleo.

* + - 1. Expediente MAP-2016-143

El 25 de noviembre de 2016 se emite resolución favorable a la reclamante y se recomienda a la compañía de seguros el pago de la cobertura de automóvil.

La compañía de seguros acepta la recomendación del CDA y procede al pago de la póliza de automóvil.

El presente informe se extiende el 31 de enero del 2017 a las 10:20 horas.

**Roy Medina Aguilar**

**Gerente General**

**Mapfre Costa Rica**

1. Acuerdo SUGESE 06-13. Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. Diario Oficial La Gaceta No. 146. Costa Rica Art. 4 [↑](#footnote-ref-1)
2. Idem Núm. 1 [↑](#footnote-ref-2)