

Correduría de Seguros



DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS

Antecedentes

- **Promulgación de la ley 7472, denominada LEY DE PROMOCION DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR. 1994.**
- **Apertura y Regulación del Mercado de Seguros. 2008**
 - Ley Reguladora del Mercado de Seguros, 8653
 - Ley Reguladora del Contrato de Seguros, 8956



¿Quién es el Consumidor?

La ley 7472, denominada LEY DE PROMOCION DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR define al Consumidor como:

“Toda persona o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiera, disfruta o utiliza, los bienes o los servicios, o bien reciba información o propuesta para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial op al artesano – en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley- que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.”



¿Quién es el Consumidor de Seguros?

La definición de Consumidor de Seguros la determina la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, que establece:

“ARTÍCULO 2.- Protección de la persona asegurada

La **persona asegurada** tendrá derecho a la protección de sus derechos subjetivos e *intereses legítimos*, de conformidad con lo establecido en la presente ley y en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

Asimismo, esa protección será reconocida a los **tomadores** y las personas **beneficiarias de los contratos**, en los casos en los que no sean la misma persona o personas que el asegurado o asegurada.”



¿Quién es el Consumidor de Seguros?

El **Consumidor de Seguros** es la persona asegurada, el tomador y/o las personas **beneficiarias** de los contratos de seguros, en su condición de destinatarios finales de las prestaciones a cargo de la Aseguradora, que en resumen son:

- Indemnización
- Reposición
- Sustitución
- Servicios



¿Quién es el Consumidor de Seguros?

Por otra parte, el **Consumidor de Seguros** es también la **persona física o jurídica** que reciba información sobre la oferta de seguros del mercado, con el objetivo de que se constituya en Tomador o Asegurado de un contrato de seguros.

Lo anterior debido a que la oferta, es un elemento que integra la etapa de tratativas tendentes a materializar la relación contractual con el Asegurador y por lo tanto, es vinculante para éste por el plazo de su vigencia.



Consumidores de Seguros

El Tomador:

Persona física o jurídica que, por cuenta propia o ajena, contrata el seguro y traslada los riesgos al asegurador. Es a quien corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por la persona asegurada. Puede concurrir en el tomador la figura de persona asegurada y beneficiaria del seguro.



Consumidores de Seguros

La persona asegurada:

Persona física o jurídica que en sí misma o en sus bienes está expuesta al riesgo. Es titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del tomador, asume los derechos y las obligaciones derivadas del contrato.



Consumidores de Seguros

La persona beneficiaria:

Persona física o jurídica en cuyo favor se ha establecido lícitamente la indemnización o prestación a la que se obliga el asegurador.

El tomador, la persona asegurada o beneficiaria pueden ser o no la misma persona.



Consumidores de Seguros

Terceros con Interés Legítimo:

Persona física o jurídica en cuyo favor, el Asegurado ha cedido lícitamente algunos de sus derechos, como es el caso de la indemnización.

- Acreedor Nombrado
- Usuario Habitual de la cosa Asegurada. Ejm. Conductor Habitual
- Pagador



Derechos de los Consumidores de Seguros

ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato

Obligados de este deber:

- Las entidades aseguradoras,
- Las personas físicas o jurídicas que realicen actividades de:
 - ✓ Promoción
 - ✓ Oferta
 - ✓ Asesoramiento y
 - ✓ en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros



Derechos de los Consumidores de Seguros

ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato

a) Información sobre el producto, incluyendo los riesgos asociados, los beneficios, las obligaciones y los cargos.

- Nombre de la Aseguradora y medios de contacto
- Nombre del Producto y número de Registro ante SUGESE
- Objeto de Seguro
- Costo de la Prima y componentes (Descuentos y Recargos)
- Moneda de Contratación



Derechos de los Consumidores de Seguros

ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato

- b) Explicación clara de las coberturas y exclusiones de la póliza.
- Tipo de Seguro (De Todo Riesgo o de Riesgo Nombrado)
 - Coberturas y Exclusiones
 - Actividad de la Persona Asegurada
 - Uso del objeto de Seguro



Derechos de los Consumidores de Seguros

ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato

c) Período de vigencia del seguro.

- Vigencia

(Anual, Semestral o de Período Corto)

- **Forma y Frecuencia del Pago ***

(Anual, Semestral, Trimestral, Mensual o Período Corto)

*** Conforme a las preferencias del contratante**



Derechos de los Consumidores de Seguros

ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato

d) Procedimiento para el pago de la prima y el reclamo en caso de siniestro.

- Forma y Plazo para interponer el Aviso de Accidente
- Obligaciones secuenciales del Contratante
- Procedimientos del Asegurador en la gestión de reclamos
- Proveedores de Servicios Auxiliares en Seguros



Derechos de los Consumidores de Seguros

ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato

e) Causas de extinción del contrato.

- Falta de Pago de la Prima
- Cesación del Interés Asegurable
- Cesación del Riesgo
- Decisión unilateral del Asegurador. Notificación 30 días antes
- Decisión unilateral del Consumidor. En cualquier etapa del contrato y por escrito.



Derechos de los Consumidores de Seguros

ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato

e) Causas de extinción del contrato.

- Ocurrencia de un evento que genere una pérdida total o agote la Suma Asegurada.
- Muerte de la Persona Asegurada

“ Cuando se trate de contratos de seguro que por su naturaleza no se extingan con la muerte de la persona asegurada se mantendrán subsistentes a nombre de la sucesión.”



Derechos de los Consumidores de Seguros

- **ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato**

f) Derecho a recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten, personalmente o por medio de su representante legal, ante una entidad aseguradora o ante las personas físicas o jurídicas que realicen los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación y el asesoramiento, dentro de un **plazo máximo de treinta días naturales.**



Derechos de los Consumidores de Seguros

- **ARTÍCULO 12.- Deber de información previo a la celebración del contrato**

g) Las empresas que conforman la red de proveedores de servicios auxiliares para las prestaciones por contratar.

En el momento de requerir los servicios, el consumidor escogerá libremente entre los distintos proveedores que conformen la red.



Oficinas de Defensa del Consumidor de Seguros

Obligación de las Aseguradoras de mantener una oficina dedicada a la atención de los casos y solicitudes puestos en su conocimiento en procura de la defensa del consumidor, con perspectiva objetiva e gestión independiente.

OFICINAS DE DEFENSA:

- Instituto Nacional de Seguros, Quálitas Cía de Seguros, Triple S
- Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica



Instancias de Defensa del Consumidor de Seguros

Superintendencia General de Seguros creada para velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, lo cual incluye los casos y solicitudes puestos en su conocimiento por parte del Consumidor de Seguros y terceros con intereses legítimos.

Defensoría del Consumidor adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

- Etapa de Conciliación
- Etapa Inquisidora y de Juzgamiento. Vinculante Judicialmente

