

GUIA PRÁCTICA PARA EL ASEGURADO.

USUARIO DEL SEGURO

A continuación se expone una guía práctica en la cual se definen conceptos y se brindan orientaciones generales de importancia para el usuario del seguro o afectado por una póliza de seguros. La presente guía está sujeta a actualizaciones oportunas:

¿QUÉ ES UNA OPERACIÓN DE SEGUROS?

En general la operación de seguros es una actividad económico-financiera que presta el servicio de transformación de los riesgos de diversa naturaleza a que están sometidos los patrimonios, en un gasto periódico presupuestable, que puede ser soportado fácilmente por cada unidad patrimonial.

¿QUÉ ES UN CONTRATO DE SEGURO?

El contrato de seguro es un típico contrato de adhesión, cuyas cláusulas las fija una de las partes y la otra las acepta.

Por el contrato de seguro las partes se obligan recíprocamente la una hacia la otra.

El contrato de seguro debe reunir características específicas derivadas del hecho que las regula basadas en que:

- Intervienen voluntades distintas, con diferentes y recíprocas obligaciones.
- Existe un interés económico para las partes contratantes.
- Depende de un hecho futuro e incierto.
- Se Basada en la buena fe y confianza mutua de los contratantes.
- El contrato de seguros ha de plasmarse por escrito para que tenga validez.

¿QUIÉN ES EL TOMADOR DEL SEGURO?

Es la persona que contrata el seguro al asegurador, y se obliga al pago de la prima, es también llamado al tomador del seguro suscriptor o contratante.



¿QUIÉN ES EL ASEGURADO?

En el sentido estricto, es la persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos esta expuesta al riesgo.

¿QUIÉN ES EL BENEFICIARIO DEL SEGURO?

Es la persona designada en la póliza por el asegurado o contratante como titular de los derechos indemnizatorios que en dicho documento se establecen.

¿QUÉ ES UNA PÓLIZA DE SEGURO?

La póliza de seguro es el conjunto de documentos que recogen las condiciones y acuerdos que componen el contrato de seguros. Es por tanto el documento probatorio de la existencia de un contrato de seguro entre las partes y de las condiciones y acuerdos en que se basa la relación contractual.

Necesariamente, este contrato estará en función de las declaraciones realizadas en la propuesta o solicitud del seguro. La póliza ha de estar firmada íntegramente por la entidad aseguradora en las personas autorizadas para el efecto y supone la culminación de un proceso que se inició con la propuesta que pasa por la estimación del riesgo por la entidad aseguradora para obtener del tomador su aceptación y su firma. Este ciclo queda totalmente completado con el pago de la prima.

¿QUIÉN DEBE REGISTRAR LOS MODELOS DE PÓLIZAS?

En virtud al art.61 inc.h) la Superintendencia de Seguros, debe mantener un registro de uso público en el que se disponga de los modelos de los textos de las pólizas, las modificaciones y cláusulas adicionales que se contraten en el mercado, no pudiendo las empresas aseguradoras contratar con modelos que no hubieren sido previamente registradas en la Autoridad de Control, salvo que se trate de pólizas con cláusulas de riesgos muy específicos, las que podrán ser registradas luego de la emisión.

¿QUÉ ES UNA PROPUESTA DE SEGURO?

La propuesta de seguro es un documento a través de cual el tomador del seguro expresa su voluntad de celebrar un contrato de seguro y las condiciones del mismo.



¿CUÁNDO SE INICIA LA RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADOR?

La responsabilidad del asegurador comienza desde las veinte y cuatro horas del día en que se inicia la cobertura y termina a las veinte y cuatro horas del último día del plazo establecido, salvo pacto en contrario.(cfr. art. 1562 C.C.)

¿PUEDE ANULARSE UN CONTRATO DE SEGURO?

A más de fenecido el plazo estipulado y con excepción de los seguros de vida, podrá convenirse que cualquiera de las partes tendrá derecho a rescindir el contrato sin expresar causa. (cfr. art. 1562 C.C.)

¿SE PUEDE EXIGIR LA DEVOLUCIÓN DE LA PRIMA PAGADA?

Si el asegurador ejerce esta facultad de anular la póliza, deberá dar un preaviso no menor de quince días y reembolsar la prima proporcional por el plazo no corrido. Si el asegurado opta por la rescisión, el asegurador tendrá derecho a la prima devengada por el tiempo transcurrido, según las tarifas de corto plazo.(cfr. art. 1562 C.C.)

¿QUÉ RIESGOS CUBRE UNA PÓLIZA DE SEGURO?

La póliza de seguro cubre riesgos sobre todo interés asegurable, que tenga la posibilidad de que, ocurrido un evento, sufra un daño económicamente desfavorable. Es muy importante tomar pleno conocimiento de todas las cláusulas del contrato de seguros o de la póliza de seguros contratada respecto a los riesgos que se quiere cubrir. Las condiciones generales de cobertura de las pólizas se constituyen en los deberes y derechos de las partes, como ser formas de atención de siniestros, riesgos cubiertos, riesgos excluidos y materias de orden jurídico en general.

Las condiciones particulares de las pólizas que contienen las particularidades del propio asegurado, los objetos específicos del seguro, ubicación del riesgo, suma asegurada, vigencia del seguro y otras referidas a la materia concreta del riesgo cubierto, incluso las limitaciones de cobertura.

También es importante conocer las condiciones especiales y adicionales que generalmente van adheridas como anexos y se refieren a casos que no contemplan las



condiciones generales ni particulares de las pólizas.

¿QUE IMPORTANCIA TIENE EL PAGO OPORTUNO DE LA PRIMA?

Es de suma importancia estar al día con el pago de la prima, de modo que el asegurador pueda cumplir con sus compromisos proveniente de siniestros. Con el no pago al día de la prima, el asegurado se expone a la suspensión de la cobertura, lo que significa que en caso de siniestro, será rechazada posibilidad de la indemnización respectiva.

A ese respecto, es muy importante recordar el art.1572 del C.C., que en su primera parte señala: "La prima se pagará en el domicilio del asegurador o en el lugar convenido por las partes".

¿QUIÉNES PUEDEN VENDER PÓLIZAS DE SEGUROS?

Pueden vender pólizas de seguros de daños patrimoniales o de vida todas las compañías aseguradoras autorizadas a operar por la Superintendencia de Seguros y que no pesen sobre ellas suspensión para la emisión de pólizas por parte de la misma Autoridad de Control.

También pueden vender pólizas de seguros los agentes, productores o corredores de seguros debidamente matriculados y habilitados por la Superintendencia de Seguros, siempre que puedan asumir legalmente riesgos las empresas de seguros con que se contraten.

¿QUÉ DEBO HACER EN CASO DE SINIESTRO?

Es importante que ante la ocurrencia de un siniestro, el asegurado presente por escrito a la compañía una denuncia sobre el evento y solicite a la aseguradora contraseña de haber realizado la denuncia respectiva, **la que se debe formular en un plazo máximo de tres días contados desde que se tomo conocimiento** del hecho salvo casos fortuitos, fuerza mayor o imposibilidad de hecho sin culpa o negligencia.

El asegurado no debe realizar ninguna modificación sobre el bien siniestrado, a los efectos de que sea la compañía de seguros, por sí o por intermedio de un LIQUIDADOR DE SINIESTROS la que evalúe el monto de la pérdida registrada. (cfr. arts. 1589,1590 y 1610 al 1615 del C.C.)



¿QUÉ ES UN LIQUIDADOR DE SINIESTROS?

Es la persona natural o jurídica debidamente matriculada y habilitada por la Superintendencia de Seguros que tiene como fin determinar la ocurrencia del siniestro, si el riesgo está bajo la cobertura de una determinada empresa y el monto de la indemnización a pagar, todo ello de conformidad con el procedimiento establecido en el reglamento respectivo.

¿EN QUE CASO DESCREPANCIA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS CLAUSULAS CONTRACTUALES DEL CONTRATO DE SEGURO, CUAL ES LA INSTANCIA QUE DEBE DERIMIR ESA SITUACION?

Una vez agotadas las instancias administrativas en el reclamo de resarcimiento de siniestro o de reclamos por incumplimiento de contrato, quedarán abiertas las posibilidades de acciones judiciales pertinentes ante Juez Competente, si así conviniere al derecho del afectado.

¿QUIEN EJERCE EL CONTROL DEL MERCADO ASEGURADOR EN EL PARAGUAY?

La Superintendencia de Seguros es la autoridad de control de todas las operaciones de seguros efectuadas en el territorio del país y de los agentes que intervienen en ella. Está organizada con las atribuciones que determina la [Ley Nº 827/96 de Seguros](#).

¿BRINDA LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS ASISTENCIA A LOS USUARIOS DEL SEGURO?

Sí, a través de la División de Defensa al Usuario del Seguro (DDUS), que es una repartición de la Superintendencia de Seguros, creada con el objeto brindar orientaciones y asesoramiento técnico a los que recurran a ella.

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA LA DDUS?

Además de brindar orientaciones técnicas y de consulta al público en general relacionado al contrato del seguro, la DDUS atiende denuncias de hechos y casos concretos presentados por los afectados de un contrato de seguros instrumentado en la póliza.



Una vez que la DDUS recibe las consultas, reclamos o denuncias las analiza, evalúa y posterior a una investigación, emite su parecer respecto al caso planteado.

Con relación a lo anterior, es muy importante destacar que la Superintendencia de Seguros no es la instancia que decide quién debe pagar o no indemnizaciones en el mercado asegurador, pues el ámbito competente y exclusivo es el Poder Judicial.

¿CÓMO CONTACTARSE CON LA DIVISION DE DEFENSA AL USUARIO DEL SEGURO?

Vía telefónica al

(59521)6192137/6192496 Vía

Correo electrónico:

rortizb@bcp.gov.py

En la Superintendencia de Seguros: Federación Rusa y Sargento Mareco, 1er. Piso, Asunción. Edificio del Banco Central del Paraguay.

¿CÓMO PRESENTAR UNA CONSULTA, RECLAMO O DENUNCIA?

La presentación de una consulta, reclamo o denuncia, que deben referirse a hechos concretos relacionados a los contratos de seguro deber estar acompañada del documento de identificación del recurrente y de todos los antecedentes referentes al caso.

MARCO LEGAL REFERENCIAL

Relacionados en las tareas de la División de Defensa al Usuario del Seguro:

Ley Nº 827/96 "De Seguros" de fecha 12 de febrero de 1996 y sus Reglamentaciones.

Ley Nº 1.334/98 "De Defensa al Usuario del Consumidor y del Usuario del Seguro" de fecha 27 de octubre de 1998, y su Decreto Reglamentario Nº 2.533 de fecha 16 de abril de 1999.

Ley Nº 1.183/86 "Del Código Civil" con vigencia desde el 1º de enero de 1987. Ley Nº 1.034/83 "Del Comerciante" de fecha 16 de diciembre de 1983; BIBLIOGRAFÍA

- Ley 827/96 de Seguros y sus reglamentaciones
- Ley 1183 Código Civil Paraguayo
- Diccionario Mapfre de Seguros