



Providencia N° SAA-

Caracas,

201° y 152°

Visto que los artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, consagran los medios alternativos de justicia y la aplicación de los medios alternativos para la solución de conflictos, respectivamente.

El Superintendente de la Actividad Aseguradora, en uso de las atribuciones conferidas en los artículos 5 (numeral 7), 7 (numerales 2, 27 y 40), 129 (numeral 11) y 133 de la Ley de la Actividad Aseguradora, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.990, Extraordinario, de fecha 29 de julio de 2010, reimpresa en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.481, de fecha 05 de agosto de 2010, considerando la importancia de regular los mecanismos alternativos para la solución de conflictos en la actividad aseguradora, dicta las siguientes:

NORMAS PARA REGULAR LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

CAPÍTULO I DE LA CONCILIACIÓN Y DEL ARBITRAJE DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 1. Los procedimientos de conciliación y de arbitraje que seguirá la Superintendencia de la Actividad Aseguradora se fundamentarán en principios de justicia, honestidad, buena fe, participación, equidad, transparencia, confidencialidad, veracidad, imparcialidad, celeridad, proporcionalidad, eficiencia y eficacia.

Artículo 2. El o la Superintendente de la Actividad Aseguradora en ejercicio de sus atribuciones, podrá designar funcionarios o funcionarias adscritos a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para que actúen con el carácter de



Conciliadores en los procedimientos sometidos a su conocimiento; y como instructores en los procedimientos de Arbitraje.

CAPÍTULO II DE LA CONCILIACIÓN

Artículo 3. La conciliación es un medio alternativo para la solución de conflictos que se fundamenta en los principios de persuasión y reconciliación que procurará la resolución de aquellas controversias que se generen entre los tomadores, asegurados, beneficiarios y contratantes en general respecto de los Sujetos Regulados.

Se entiende por procedimiento conciliatorio el conjunto de actividades desplegadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora orientadas al esclarecimiento y a la solución amistosa del conflicto.

Los Actos Conciliatorios son reuniones que procuran la solución amistosa y voluntaria del conflicto planteado.

Artículo 4. El escrito por el que se solicite la intervención de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora como Conciliador podrá ser presentado de manera personal o enviado a través de medios electrónicos.

La solicitud de intervención deberá:

1. Estar dirigida al Superintendente de la Actividad Aseguradora;
2. Contener la identificación del solicitante de la intervención, y de ser el caso, de la persona que actúe como su representante, con expresión de los nombres y apellidos, domicilio, nacionalidad, estado civil, profesión y número de la cédula de identidad o pasaporte;
3. Indicar:
 - a) Dirección postal de notificación,
 - b) Dirección electrónica de notificación,
 - c) Teléfonos y fax, si fuere el caso.



4. Señalar los hechos, razones y pedimentos correspondientes, expresando con toda claridad las razones objeto de la solicitud de intervención;
5. Hacer referencia a los anexos que la acompañan, si es el caso;
6. Cumplir con cualquier otra circunstancia que exijan las normas legales o reglamentarias;
7. Contener la firma de los interesados.

Si el solicitante o su representante no contare con los requisitos exigidos en el numeral 3, literales b y c, deberá indicar expresamente tal circunstancia en su solicitud.

Artículo 5. Verificado que se han cumplido los requisitos contenidos en el artículo anterior, se dará inicio al procedimiento conciliatorio y se efectuará la notificación personal al solicitante y al sujeto regulado, con el objeto de informar la fecha, la hora y el lugar donde se celebrará el acto conciliatorio correspondiente.

Las notificaciones deberán efectuarse con un lapso mínimo de cinco (05) días hábiles de anticipación al acto conciliatorio, con plena observancia del término de la distancia que corresponda.

La notificación podrá practicarse mediante comunicación escrita, telefónica, telegrama o medio electrónico, con acuse de recibo, dirigido al domicilio indicado por el solicitante.

Artículo 6. Son partes del procedimiento conciliatorio los tomadores, asegurados, beneficiarios y contratantes de los seguros, solicitantes de la intervención, y las empresas de seguros, cooperativas de seguros o las empresas de medicina prepagada, según sea el caso.

Artículo 7. La Superintendencia de la Actividad Aseguradora, será rectora del procedimiento conciliatorio, a través de los conciliadores que al efecto designe el o la Superintendente, en tal sentido, dispondrán de las más amplias facultades en los límites de este procedimiento, a objeto de procurar la solución de los conflictos sometidos a su conocimiento, pudiendo orientar a las partes en torno a las posibles

formas de solucionar la controversia, sin que estas puedan ser consideradas vinculantes y no podrán, bajo ninguna circunstancia, pronunciarse sobre el fondo del asunto.

Artículo 8. La asistencia a los actos conciliatorios es obligatoria para las partes intervinientes en el procedimiento. Se considera inasistente la parte que comparezca quince (15) minutos después de la hora prevista para el acto conciliatorio.

Los representantes de las partes deberán estar facultados suficientemente para convenir en el asunto controvertido.

Artículo 9. Si se verificare la falta de comparecencia a un acto conciliatorio del sujeto regulado, se abrirá un cuaderno separado que será remitido a la Dirección competente con el objeto de verificar si existen elementos para considerar que éste se encuentra incurso en los supuestos previstos en la Ley en materia de seguros y su Reglamento, relativos a la inasistencia a los actos conciliatorios.

Artículo 10. La inasistencia del solicitante de la intervención a dos (02) actos conciliatorios dará lugar a la declaratoria expresa de falta de interés. Esta declaratoria tendrá lugar en el acta que debe levantarse con ocasión al acto conciliatorio, a través de esta, se procederá al archivo del expediente respectivo y al cierre del procedimiento conciliatorio, sin perjuicio de la posibilidad que tiene el solicitante de pedir nuevamente la intervención de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora por el mismo asunto. La declaratoria a que se refiere el presente artículo deberá ser notificada a las partes cuando no hubiere constancia en el expediente del conocimiento de este hecho.

Artículo 11. La inasistencia reiterada a tres (03) actos conciliatorios por parte de los órganos y entes de la Administración Pública solicitantes de la intervención, dará lugar a la declaratoria de falta de interés a que se refiere el artículo anterior.



No obstante lo anterior, el conciliador o conciliadora podrá ordenar, mediante auto motivado, la realización de un nuevo acto conciliatorio cuando razones de interés público así lo justifiquen.

Artículo 12. Los procedimientos conciliatorios podrán resultar en la verificación por parte del conciliador o conciliadora de alguno de los siguientes supuestos:

1. La existencia de acuerdo entre las partes.
2. La existencia de un acuerdo parcial entre las partes.
3. La inexistencia de acuerdo entre las partes.

En los supuestos a que se refieren los numerales 1 y 2, el conciliador o conciliadora deberá establecer, previo acuerdo entre las partes, un lapso de cumplimiento de los compromisos referidos en el acta respectiva. En ningún caso, el lapso que se otorgue podrá ser superior a aquel que hubiese sido establecido por el ordenamiento jurídico que regula la actividad aseguradora, para el cumplimiento ordinario de la obligación acordada. Si por su naturaleza no existiere un lapso para ello, el conciliador o conciliadora, oída la intervención de las partes, establecerá un lapso para el cumplimiento del mismo utilizando criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

En los supuestos contenidos en los numerales 2 y 3, en lo relativo a las obligaciones que no hubieren sido objeto de convenio o ante la inexistencia de acuerdo entre las partes, deberá tramitarse el expediente por vía de oficio, como si se tratase de una denuncia en los términos previstos en la Ley y el Reglamento.

El incumplimiento del acuerdo por parte del sujeto regulado, dará lugar a la apertura del correspondiente procedimiento administrativo para determinar si incurrió en el supuesto de elusión.

Artículo 13. Aquellos casos donde las partes hubieren alcanzado un convenio, pero que por su naturaleza o por las condiciones propias al acuerdo éste no se pueda verificar durante el acto conciliatorio respectivo, el conciliador o conciliadora procederá a solicitar al sujeto regulado y,



excepcionalmente, al solicitante de la intervención, los informes y documentos a que hubiere lugar. Recibida la respuesta a la solicitud anterior y una vez verificada la materialización del acuerdo convenido, se adoptará la decisión a que hubiere lugar, en lo relativo al procedimiento conciliatorio.

Artículo 14. En el ejercicio de sus facultades los conciliadores o conciliadoras levantarán actas donde dejarán constancia de las exposiciones de las partes en torno al asunto sometido a su competencia.

Las actas levantadas por los conciliadores en ejercicio de sus atribuciones de acuerdo con Ley en materia de seguros, su Reglamento y esta Providencia, tendrán pleno valor probatorio en juicio. Asimismo aquellas actas que se refieran al convenimiento de obligaciones y/o prestaciones expresamente reconocidas con ocasión al presente procedimiento conciliatorio, tendrán además, el valor de título ejecutivo.

Artículo 15. Los conciliadores y conciliadoras en el ejercicio de sus funciones deberán guardar confidencialidad sobre los asuntos sometidos a su conocimiento, con excepción de aquello que las partes hubieren decidido expresar en el acta respectiva.

La confidencialidad a que se refiere el presente artículo no será debida cuando se trate de situaciones que transgredan el orden público.

Artículo 16. El conciliador o conciliadora, en uso de sus atribuciones, podrá:

1. Dar por terminado el acto conciliatorio cuando a su juicio sea prudente;
2. Ordenar el diferimiento del acto conciliatorio, de oficio o previo acuerdo entre las partes;
3. Exigir en cualquier momento a los intervinientes de la conciliación los documentos que acrediten la cualidad con la que actúan;
4. Solicitar en cualquier momento a los intervinientes de la conciliación, los documentos que sean necesarios para la resolución del conflicto o cualquier otra información que se requiera;

5. Orientar a las partes en relación con las posibles formas de solución del conflicto;
6. Dar por terminado el procedimiento conciliatorio y ordenar el archivo del expediente respectivo, mediante el acta de convenio, cuando sea verificada la satisfacción de la solicitud de intervención en el propio acto;
7. Dar por terminado el procedimiento conciliatorio y ordenar el archivo del expediente mediante el acta respectiva, una vez verificada las circunstancias a que se refieren los artículos 10 y 11 de la presente providencia;
8. Dar por terminado el procedimiento conciliatorio por desistimiento del solicitante de la intervención.

CAPÍTULO III DEL ARBITRAJE

Artículo 17. Los conflictos o controversias que se susciten en la interpretación, aplicación y ejecución de los contratos suscritos entre los sujetos regulados entre sí o con los contratantes de la actividad aseguradora, podrán someterse a procedimiento de arbitraje, siempre que exista la voluntad de ambas partes en conflicto. La tramitación del arbitraje se ajustará a lo dispuesto en este Reglamento y supletoriamente en la ley que regule la materia de arbitraje y el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 18. El o la Superintendente de la Actividad Aseguradora actuará directamente o a través de los servidores públicos que designe, como árbitro arbitrador cuando las partes lo hayan establecido de mutuo acuerdo en los casos previstos en el artículo anterior.

Artículo 19. Cuando la solicitud tendente al sometimiento al arbitraje contenga exclusivamente la voluntad de una sola de las partes involucradas en el conflicto, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora deberá notificar a la otra parte del pedimento de proceso arbitral con el objeto de verificar la concurrencia de voluntades en pro de iniciar la actividad tendente a la obtención del Laudo.

La respuesta que deba remitir la parte emplazada a responder la solicitud de sometimiento al arbitraje deberá ser enviada al Superintendente de la Actividad Aseguradora en un lapso que no exceda de cinco (5) días hábiles. En todo caso, la falta de respuesta se entenderá como una negativa tácita de la intención de someterse al proceso arbitral.

Artículo 20. Al término de los cinco (5) días hábiles siguientes a la verificación de la concurrencia de voluntades orientadas al sometimiento del arbitramiento, las partes procederán a la firma de la Cláusula Compromisoria ante el o la Superintendente de la Actividad Aseguradora, o los servidores públicos que este designe al efecto. En el compromiso se establecerán condiciones o incidencias especiales del procedimiento, con indicación expresa del término fijado para el proceso, que en todo caso requerirán de la aprobación expresa del funcionario encargado de la verificación del asunto y las partes.

Del término que se fije para la duración del proceso estará excluido el lapso para decidir con el que cuenta el Árbitro Arbitrador.

Artículo 21. En la oportunidad a que se refiere el artículo anterior las partes serán notificadas de la designación del funcionario o funcionaria que será Árbitro Arbitrador para el caso particular, en los términos antes expuestos.

Artículo 22. Salvo acuerdo en contrario de las partes, el tribunal arbitral podrá dictar las medidas cautelares que considere necesarias respecto del objeto en litigio. El tribunal arbitral podrá exigir garantía suficiente de la parte solicitante.

Artículo 23. El o la Superintendente de la Actividad Aseguradora o los servidores públicos que este designe para el arbitramiento deberán adoptar sus decisiones en un lapso de treinta (30) días hábiles, prorrogables por diez (10) días hábiles más, contados a partir del día hábil siguiente en que finalice la actividad procesal de las partes.

Sin perjuicio de la actividad probatoria de las partes el Árbitro Arbitrador, en cualquier momento, podrá solicitar documentos, realizar inspecciones, ordenar

experticias y cualquier otra actividad tendente a procurar el mejor proveer del asunto sometido a su conocimiento.

Artículo 24. El Árbitro o cualquiera de las partes, con aprobación de éste, podrá requerir asistencia al Tribunal de Primera Instancia competente para la evacuación de las pruebas necesarias y para la ejecución de las medidas cautelares que se soliciten. El Tribunal atenderá dicha solicitud dentro del ámbito de su competencia y de conformidad con las normas que les sean aplicables.

Artículo 25. El procedimiento arbitral culminará con un laudo, el cual será dictado por escrito y firmado por el árbitro.

Artículo 26. El laudo deberá ser motivado, a menos que las partes hayan convenido lo contrario, y constará en él la fecha en que haya sido dictado y el lugar del arbitraje. El laudo se reputará dictado en el lugar del arbitraje.

Artículo 27. Dictado el laudo se notificará a cada una de las partes mediante entrega de una copia firmada por el árbitro, y el mismo será de obligatorio cumplimiento.

Artículo 28. El laudo podrá ser aclarado, corregido y complementado de oficio o a solicitud presentada por una de las partes, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la expedición del mismo.

Artículo 29. El laudo podrá ser presentado por el interesado para que sea ejecutado por el procedimiento de ejecución de sentencias previsto en el Código de Procedimiento Civil, por ante el juez del domicilio de la persona contra la cual habrá de ejecutarse y que sea competente en razón de la cuantía. Cuando la parte que haya sido declarada perdedora por el laudo, sea una empresa de seguros, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora remitirá al juez competente el listado de los bienes sobre los cuales podrá ejecutarse la decisión, si ésta no fuese cumplida voluntariamente.

Artículo 30. Contra el laudo arbitral únicamente procede el recurso de nulidad. Este deberá interponerse por escrito ante el Tribunal Superior competente del lugar donde se hubiere dictado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la



notificación del laudo o de la providencia que lo corrija, aclare o complemente. El expediente sustanciado por el tribunal arbitral deberá acompañar al recurso interpuesto.

La interposición del recurso de nulidad no suspende la ejecución de lo dispuesto en el laudo arbitral a menos que, a solicitud del recurrente, el Tribunal Superior así lo ordene previa constitución por el recurrente de una caución que garantice la ejecución del laudo y los perjuicios eventuales en el caso que el recurso fuere rechazado.

Artículo 31. La presente normativa entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Publíquese.

JOSÉ LUIS PÉREZ
Superintendente de la Actividad Aseguradora

Resolución No. 2.593 de fecha 3 de febrero de 2010
G.O.R.B.V. No. 39.360 de fecha 3 de febrero de 2010