



# GOBIERNO DE PUERTO RICO

## Oficina del Comisionado de Seguros

20 de marzo de 2019

### CARTA NORMATIVA NÚM. CN-2019-248-D

**A TODOS LOS ASEGURADORES QUE SUSCRIBEN SEGUROS DE PROPIEDAD EN PUERTO RICO, SUS AGENTES GENERALES, REPRESENTANTES AUTORIZADOS, PRODUCTORES, AJUSTADORES Y PÚBLICO EN GENERAL**

**PROCESO DE VALORACIÓN O “APPRAISAL” ESTABLECIDO MEDIANTE LA LEY NÚM. 242-2018**

Estimados señores y señoras:

Con la aprobación de la Ley Núm. 242-2018 se enmendó el Código de Seguros de Puerto Rico para, entre otros asuntos, establecer el marco legal que viabiliza el proceso de valoración o “appraisal”, (en adelante “appraisal”), y brindarles a las partes una alternativa rápida, económica y no contenciosa para resolver discrepancias en torno al valor real de los daños o la pérdida correspondiente a la reclamación en pólizas de seguros de propiedad comerciales y personales.

La Ley Núm. 242-2018, en lo pertinente, reinstaló el uso de la cláusula de “appraisal” en las pólizas de seguros de propiedad comerciales y personales, como método alterno para la resolución de controversias relacionadas con el valor de la pérdida o daños en una reclamación, siempre que no suplante o constituya una renuncia del derecho del asegurado a acudir a los tribunales. La enmienda establecida por esta ley al inciso (3) del Artículo 11.190 del Código de Seguros, 26 L.P.R.A. §1119, dispuso expresamente lo siguiente:

“Artículo 11.190.- Limitación de acciones sobre pólizas; jurisdicción

...

(3) Siempre que no suplante o constituya una renuncia del derecho del asegurado a iniciar una acción judicial en los tribunales, se considerará válida una estipulación o cláusula de valoración “appraisal” contenida en pólizas de seguros de propiedad en la línea comercial o personal, que disponga que **“cualquiera de las partes podrá solicitar por escrito someter ante un árbitro imparcial y competente la resolución de disputas**, en torno a la valoración de daños o pérdida en una reclamación en que el asegurador haya aceptado que está cubierta.” (Énfasis nuestro)

(...)

El referido inciso (3) del Artículo 11.190 del Código de Seguros, *ante*, dispuso a su vez que la decisión del árbitro en el proceso de “appraisal” **será vinculante**, cuando dos (2) de las tres (3) partes (tasador del asegurado, tasador del asegurador y árbitro) lleguen a un acuerdo, sin perjuicio



de que la parte inconforme pueda acudir al Tribunal de Primera Instancia a impugnar la decisión. Dicho inciso añade además que el árbitro no tendrá autoridad para decidir controversias de cobertura o cualquier cuestión de derecho.

Aunque la Sección 6 de la Ley Núm. 242-2018 no alude a la aplicación retroactiva de las disposiciones del proceso “appraisal” en esa ley, de su Exposición de Motivos se desprende la clara intención legislativa de hacer tales disposiciones de ley aplicables a las reclamaciones surgidas por los huracanes Irma y María que estén pendientes de resolver, aun cuando hayan sido presentadas antes de la aprobación de esta ley. Destacamos al respecto que la Exposición de Motivos de la Ley Núm. 242-2018, entre otras expresiones, precisa lo siguiente:

[E]s momento de, partiendo de las experiencias ya vividas, codificar las actuales protecciones a los consumidores que el derecho común provee y adoptar iniciativas innovadoras, en busca de una rápida y mejor respuesta de la industria de seguros **“para las víctimas de los huracanes Irma y María”** y en caso de ocurrir una futura catástrofe natural. La presente pieza legislativa propone una serie de enmiendas al Código de Seguros de Puerto Rico que recogen el sentir de las expresiones presentadas en la cumbre [ sobre la “Respuesta de la Industria de Seguros ante Eventos Catastróficos y Mecanismos para Asegurar la Protección de los Asegurados”] dirigidas a establecer procesos que sean más ágiles y faciliten la adecuada respuesta a los asegurados y el pago de las reclamaciones.

(Énfasis nuestro). Sobre la aplicabilidad retroactiva de la Ley Núm. 242-2018, véase la Opinión de la Secretaria de Justicia, Op. 2019-01, Consulta A-14-19, de 8 de marzo de 2019.

En atención a la aprobada Ley Núm. 242-2018, y a tenor con lo dispuesto en el Artículo 11.190(3) del Código de Seguros, *ante*, por la presente se establecen las guías que regirán el proceso de “appraisal” para la resolución de conflictos sobre la valoración de daños o pérdida en una reclamación surgida de una póliza de seguros de propiedad comercial o personal, incluyendo las reclamaciones presentadas por los huracanes Irma y María pendientes de resolver, así como para establecer los criterios de idoneidad y competencia de las personas que actúen como árbitros en dicho proceso.

En los procesos de “appraisal serán observadas las siguientes guías:

#### **A. Requisitos para llevar a cabo un proceso de valoración**

Para solicitar la resolución de conflictos mediante el proceso de “appraisal” deberán estar presentes las siguientes condiciones:

1. Debe haber una reclamación presentada ante el asegurador.
2. El asegurador debe haber reconocido cubiertay efectuado una oferta de pago por los daños o pérdida reclamada.

3. Exista una disputa entre el asegurador y el asegurado relacionada con el valor de la pérdida o daños en una o más partidas de la reclamación, que surge de una póliza de seguros de propiedad comercial o personal.
4. No se haya iniciado un proceso de litigación ante los Tribunales de Justicia sobre la reclamación. De haberse iniciado un procedimiento judicial, será necesario que el Tribunal, ya sea por iniciativa propia o a solicitud de alguna de las partes, autorice referir la controversia sobre el valor de la pérdida o daños al proceso de “appraisal”.

#### **B. Naturaleza del proceso de “appraisal”**

1. El proceso “appraisal” es un método alternativo de resolución de conflictos, informal, en que las partes, de buena fe, someten ante un árbitro imparcial y competente la resolución de disputas, relacionadas a la valoración de daños o pérdida en una reclamación.
2. El asegurado tendrá la opción de solicitar el proceso de “appraisal” al asegurador, sin que ello limite su facultad de acudir a los tribunales directamente. El proceso de valoración no suplanta o constituye una renuncia del derecho del asegurado a recurrir a los tribunales. Tampoco dicho proceso de valoración será un impedimento para que un asegurado presente una solicitud de investigación ante la Oficina del Comisionado de Seguros o inicie cualquier otro proceso legal que en derecho proceda.
3. De ser petitionado el proceso de “appraisal” por el asegurado, el asegurador vendrá obligado a participar del proceso de “appraisal”, de conformidad a la estipulación o cláusula de “appraisal” contenida en la póliza, según requiere el inciso (3) del Artículo 11.150 del Código de Seguros.
4. Toda información oral o escrita ofrecida durante el proceso de “appraisal”, incluyendo los documentos y expedientes de trabajo de las partes envueltas en el proceso, serán confidenciales y privilegiados. Dicha información o documentación no podrá ser requerida en procesos judiciales o administrativos, ni se podrá requerir al árbitro declarar sobre su contenido o sobre el proceso seguido ante él o ella.
5. La decisión que tome el árbitro en el proceso de “appraisal” será vinculante cuando dos (2) de las tres (3) partes (tasador de asegurado, tasador del asegurador y árbitro) lleguen a un acuerdo, sin perjuicio de que la parte inconforme pueda acudir al Tribunal de Primera Instancia a impugnar la decisión.

#### **D. Procedimiento que se deberá seguir en el proceso de “appraisal”**

1. Para iniciar el proceso, se deberá cumplir con el siguiente requisito:
  - a) La parte interesada deberá notificar por escrito a la otra parte su petición de llevar a cabo un proceso de “appraisal”. Para ello, podrá utilizar el formulario titulado

“Request for Appraisal Proceeding”, que se establece y hace formar parte de esta Carta Normativa.

2. Luego de notificada la petición mediante el formulario “Request for Appraisal Proceeding”, el proceso de “appraisal” se llevará a cabo de la siguiente manera:
  - a) El asegurado y el asegurador seleccionarán a su propio tasador ("appraiser") que le represente durante el proceso de valoración y notificarán a la otra parte la identidad del mismo.
  - b) El tasador “appraiser” del asegurado y el tasador “appraiser” del asegurador se reunirán inicialmente para, de "buena fe", intentar llegar a un acuerdo para resolver las discrepancias con respecto al valor de pérdida o daños de la reclamación o partidas de la reclamación en controversia.
  - c) De no llegar a un acuerdo, el tasador “appraiser” del asegurado y el tasador “appraiser” del asegurador seleccionarán, por mutuo acuerdo, a un árbitro imparcial y competente para el proceso de valoración.
  - d) Si una parte se rehúsa a participar del proceso de “appraisal” o actúa de mala fe para impedir o de alguna manera entorpecer los trabajos, la otra parte podrá continuar con el proceso y la decisión del árbitro será vinculante si la parte que continuó el proceso está de acuerdo con dicha decisión.
  - e) Si dentro de un término de quince (15) días calendario a partir de la fecha de solicitud del proceso de “appraisal”, el tasador “appraiser” del asegurado y el tasador “appraiser” del asegurador no han acordado la selección del árbitro, se notificará de ello a la Oficina del Comisionado de Seguros a través del correo electrónico [appraisal@ocs.pr.gov](mailto:appraisal@ocs.pr.gov) y el Comisionado procederá a seleccionar al árbitro del listado de árbitros que mantendrá disponible para esos propósitos.
  - f) Una vez seleccionado el árbitro, este revisará los documentos, fotos, estimados, informes periciales, lista de partidas y cuantía en controversia de la pérdida o daños de la reclamación sometida al proceso de “appraisal”, así como podrá hacer una inspección de la propiedad(es) y hacer su propia estimación.
  - g) Los procedimientos ante el árbitro se llevarán a cabo informalmente.
  - h) En toda reclamación ante su consideración, el árbitro podrá señalar la fecha, lugar y hora en que se llevarán a cabo las reuniones, y las directrices que se deberán seguir durante las reuniones.
  - i) Durante el proceso de “appraisal”, el árbitro podrá hacer recomendaciones verbales sobre las posibles formas de arreglo antes de tomar su determinación.

- j) El árbitro emitirá su determinación por escrito, haciendo un desglose detallado de la cantidad de dinero correspondiente a cada una de las partidas de la reclamación objeto del proceso de valoración. La decisión que tome el árbitro en el proceso de valoración será vinculante cuando dos (2) de las tres (3) partes (tasador “appraiser” de asegurado, tasador “appraiser” del asegurador y árbitro) lleguen a un acuerdo.
- k) Una reclamación que haya sido referida a un proceso de valoración, deberá concluir dentro del término de treinta (30) días a partir de la fecha de la petición. El árbitro podrá, por iniciativa propia o a petición por escrito de una parte, ampliar o acortar este término.
- l) Si durante el proceso de “appraisal” una parte acude al Tribunal para solicitar revisión de cualquier cuestión de derecho, esto no paralizará el proceso de “appraisal” salvo que exista una orden directa del Tribunal a esos efectos, toda vez que son dos procesos independientes.
- m) El asegurado y asegurador podrán comparecer por derecho propio, o por conducto de un abogado que comparezca en su representación.

#### **E. Deber de Imparcialidad del Árbitro**

1. Toda persona que actúe como árbitro en un proceso de “appraisal” sobre daños o pérdida de una reclamación que surge de una póliza de seguros de propiedad comercial o personal deberá ser independiente, imparcial, competente y objetivo.
2. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 9.301 del Código de Seguros, constituirá una violación a su deber de actuar con imparcialidad y objetividad incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas:
  - (a) Tener interés económico, directa o indirectamente, en la reclamación o resultado del proceso;
  - (b) Establecer el pago de sus honorarios basado en el resultado del proceso;
  - (c) Ser actual empleado, accionista, miembro, socio, director oficial o representante del asegurador o asegurado o los tasadores “appraisers”, incluyendo ajustadores independientes o públicos;
  - (d) Poseer vínculos familiares, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o resida con una de las partes o tasadores “appraisers” participantes en el proceso;
  - (e) Dejar de informar a las partes alguna relación profesional o circunstancias personales previas que haya tenido con cualquiera de las partes o sus representantes que pueda generar dudas sobre su imparcialidad;
  - (f) No notificar oportunamente o inhibirse de su función en el proceso al momento en que se suscite un potencial conflicto de interés.

## **F. Requisitos de Competencia e Idoneidad del Árbitro**

La persona que interese actuar como árbitro en un proceso de valoración deberá:

1. Completar la "Solicitud de Árbitro" que se establece y hace formar parte de esta Carta Normativa. Una vez completada, la solicitud deberá ser sometida ante la Oficina del Comisionado de Seguros a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [appraisal@ocs.pr.gov](mailto:appraisal@ocs.pr.gov).
2. Incluir junto a la solicitud su Resumé o "Curriculum Vitae", que contenga las experiencias de empleo previas, certificaciones y adiestramientos que ostente.
3. Poseer adiestramientos, al menos doce (12) horas de contacto, en cursos de métodos alternos de resolución de conflictos aprobados por Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Rama Judicial o cursos de valoración "appraisal" de pérdidas bajo pólizas de seguros de propiedad aprobados por la Oficina del Comisionado de Seguros.
4. Cualificación o formación profesional, por tipo de proceso de valoración:
  - (i) valoración de pérdidas en cubierta de Interrupción de Negocio: la persona debe poseer licencia vigente de Ajustador o Contador Público Autorizado a ejercer la profesión en Puerto Rico;
  - (ii) valoración de pérdidas o daños a la estructura física de la propiedad: la persona debe poseer licencia vigente de Ajustador; o ser un Ingeniero, con la certificación Professional Engineer (PE); Arquitecto Licenciado, o licencia de Evaluador Profesional de Bienes Raíces autorizado a ejercer la profesión en Puerto Rico.
5. En circunstancias apropiadas, el Comisionado de Seguros, con el consentimiento de las partes, podrá designar como árbitro a una persona que, aunque no reúna el criterio de cualificación o formación profesional aquí establecido, este considere que cuenta con el adiestramiento o la experiencia suficiente para entender en el proceso de valoración que se trate.
6. El árbitro no podrá decidir controversias sobre cobertura o sobre cualquier controversia de derecho.
7. El árbitro no asumirá responsabilidad legal en el desempeño de sus funciones como tal.
8. La Oficina del Comisionado de Seguros mantendrá disponible un listado de árbitros aprobados para actuar en los procesos de "appraisal".

### **G. Tasadores ("Appraisers")**

El asegurado y el asegurador podrán seleccionar cada uno a su propio tasador "appraiser" que le represente en el proceso de valoración. El tasador "appraiser" del asegurador podrá ser un ajustador independiente. El tasador "appraiser" del asegurado podrá ser un ajustador público. Cada parte notificará a la otra parte la identidad de su tasador "appraiser".

### **H. Honorarios de los Tasadores y Árbitro**

- (a) Los honorarios del árbitro serán costeados entre el asegurador y el asegurado, en igual proporción, y deberán ser acordados por escrito antes de comenzar los procesos, especificando la tarifa (por hora, día o sesión) y la duración de los servicios.
- (b) El árbitro deberá establecer por escrito sus honorarios, con especificidad a lo relativo de la tarifa (por hora, día o sesión), antes de comenzar el proceso de valoración. Los honorarios del árbitro serán proporcionales a los servicios rendidos y complejidad de la reclamación envuelta en el proceso de "appraisal". Los honorarios no deberán exceder de \$125 por hora, salvo circunstancias extraordinarias que justifiquen una tarifa en exceso. Dichos honorarios no podrán estar basados en un porciento de lo que se reciba de la reclamación o del valor de la pérdida.
- (c) Cada parte será responsable de costear los honorarios de los tasadores que los representen en el proceso de "appraisal".

### **I. Sanciones**

Cualquier violación a lo dispuesto en los Artículos 9.301, 11.150 (3) y 11.190(3) del Código de Seguros, acarreará la imposición de las sanciones prescritas en el Capítulo 2 o Capítulo 27 del Código del Código de Seguros, según sea aplicable.

### **J. Alcance y Vigencia**

De conformidad con la Ley Núm. 242-2018, las guías establecidas en la presente Carta Normativa aplicarán a los procesos de "appraisal" en torno a reclamaciones de seguros de propiedad en las líneas comerciales y personales surgidas por los huracanes Irma y María, que se encuentren pendientes de resolución, y a todas las reclamaciones que conlleve proceso de ajuste, en seguros de propiedad para la línea comercial y personal, que surjan después de la aprobación de dicho estatuto.

Con la presente carta se deroga la Carta Normativa Núm. CN-2018-241-D emitida el 12 de junio de 2018.

Las disposiciones de esta Carta Normativa serán efectivas inmediatamente.

Se requiere el estricto cumplimiento con lo aquí establecido.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a cursive representation of the name 'Javier Rivera Ríos'.

**Javier Rivera Ríos, LUTCF**  
Comisionado de Seguros