



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Seguros

27 de junio de 2018

CARTA NORMATIVA NÚM. CN-2018-242-D

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

ACCESO DE LOS PRODUCTORES AL PROCESO DE AJUSTE Y CUMPLIMIENTO CON EL ARTÍCULO 27.161 DEL CÓDIGO DE SEGUROS DE PUERTO RICO

Estimados señores y señoras:

El Artículo 27.161 del Código de Seguros de Puerto Rico prohíbe a los aseguradores y a sus ajustadores incurrir en ciertas actuaciones que son consideradas actos o prácticas desleales en el ajuste de reclamaciones. El inciso 20 de dicho Artículo establece como uno de los actos prohibidos en el ajuste de reclamaciones el “[r]equerir condiciones irrazonables al asegurado o reclamante para realizar el ajuste de la reclamación o dilatar el mismo”, 26 L.P.R.A. § 2716a (20).

Recientemente se ha traído a la atención de esta Oficina la práctica de algunos aseguradores de prohibir o limitar la entrada de productores y representantes autorizados a las áreas en las que se realizan los ajustes con los asegurados o reclamantes. Según se nos ha informado, en ocasiones algunos aseguradores le solicitan al productor o representante autorizado que abandone el lugar donde se realiza el ajuste y deje al cliente solo con el ajustador, y en caso de que se le permita permanecer, se le prohíbe al productor o representante autorizado aclarar las dudas que tiene el cliente.

Resulta oportuno indicar que el Artículo 9.022 del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. §949c, establece como uno de los deberes de los productores y representantes autorizados el “[p]roveer al consumidor una orientación clara y completa sobre la cubierta, beneficios, límites y exclusiones de la póliza de seguros gestionada por su conducto”. Por su parte, los incisos (1) y (2) del Artículo 9.310 del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 L.P.R.A. §952(1) y (2), dispone lo siguiente:

“Artículo 9.310. — Derechos especiales para ajustar.

- (1) Un productor contratado por el asegurador para actuar como su representante autorizado podrá, a nombre del asegurador, y en virtud de la autoridad que conforme al contrato dicho asegurador le hubiese conferido, actuar, de tiempo en tiempo, como ajustador e investigar, informar y liquidar reclamaciones, sin



necesidad de ostentar una licencia como ajustador; disponiéndose que no podrá actuar como ajustador, ni investigar, informar o liquidar reclamaciones, en relación con cualquier póliza, contrato o cubierta de seguros tramitada o contratada por razón de su gestión como productor.

- (2) Un productor autorizado podrá ayudar a personas aseguradas por su conducto en los trámites conducentes a la liquidación y ajuste de pérdidas bajo dicho seguro sin estar autorizado como ajustador.”

De conformidad con lo anterior, ningún asegurador o ajustador podrá prohibir al asegurado o reclamante que esté acompañado de su productor en el lugar donde se realiza el ajuste de su reclamación, y que este lo ayude y oriente en dicho proceso de ajuste. Sin embargo, el productor que actué como representante autorizado de un asegurador no podrá actuar como ajustador, ni investigar, informar o liquidar reclamaciones, en relación con cualquier póliza, contrato o cubierta de seguros tramitada o contratada por razón de su gestión como productor.

Por tanto, el prohibir a un asegurado o reclamante que esté acompañado de su productor en el lugar donde se realiza el ajuste de su reclamación para que le ayude, oriente y le aclare cualquier duda durante el proceso del ajuste, de conformidad con lo establecido en los Artículos 9.022 y 9.310(2) del Código de Seguros de Puerto Rico, *ante*, constituirá imponer al asegurado o reclamante una condición irrazonable para realizar el ajuste, en contravención con lo dispuesto en el Artículo 27.161(20) del Código de Seguros de Puerto Rico, *ante*.

Se advierte a los aseguradores y ajustadores que el incumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 27.161(20) del Código de Seguros de Puerto Rico, *ante*, conllevará la imposición de sanciones administrativas.

Se requiere el más estricto cumplimiento con lo aquí dispuesto.

Cordialmente,



Javier Rivera Ríos, LUTCF
Comisionado de Seguros de Puerto Rico