31-07-2013

**En vigencia Reglamento para Defensa del Consumidor de Seguros**

* *Consumidores contarán con carta de derechos y deberes*
* *Aseguradoras tendrán oficinas de atención al usuario*

Mediante publicación en La Gaceta N°146 del día de hoy, entró en vigencia el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, Sugese-06-13, el cual reglamenta la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N°8956, aprobada el 17 de junio del 2012.

Entre los aspectos más importantes del Reglamento, destaca la emisión de una carta de derechos y deberes de los consumidores, la cual será publicada por la Superintendencia y fungirá como un instrumento que permitirá conocer los derechos de las personas frente a las entidades supervisadas, así como los mecanismos para reclamar ante ellas.

El reglamento también establece la creación por parte de las aseguradoras de una instancia de atención al consumidor de seguros, en la que se atiendan y resuelvan las quejas y reclamaciones de los mismos. Dicha instancia ejercerá sus funciones con absoluta independencia de las aseguradoras, y sus resoluciones serán impartidas con total imparcialidad y objetividad. Para cumplir con este requisito las aseguradoras cuentan con un plazo máximo de seis meses, a partir de hoy.

Además, las aseguradoras, deberán rendir un informe trimestral, en donde se informe sobre las gestiones realizadas en atención al consumidor, el cual será de carácter público, y deberá ser presentado ante la Sugese. La primera publicación de este informe se efectuará en abril del 2014.

Asimismo, las aseguradoras deberán documentar el trámite de un aviso de siniestro en todas sus etapas. Para ello las entidades deben adoptar mecanismos que permitan un adecuado registro y conservación de los expedientes, ya sea por medios físicos o electrónicos legalmente válidos, los cuales deberán encontrarse a disposición de la Superintendencia.

Para el Superintendente de Seguros, Tomás Soley Pérez, *“esta normativa es de gran beneficio para los consumidores en tanto aclara y delimita los derechos que le asisten ante la entidad aseguradora. En particular, en el momento en que plantea una consulta, o disconformidad por algún trámite. La normativa empodera al consumidor, al señalar un camino claro para ejercer sus derechos. En primera instancia, debe acudir a la compañía, y a falta de respuesta o inconformidad con esta, podría acudir al servicio de atención que dispone la Sugese.””.*

El reglamento puede ser consultado por todo el público en general en la página de la Superintendencia <http://www.sugese.fi.cr/marco_legal/reglamentos/mercado%20de%20seguros/SUGESE_06-13_Reglamento_Defensa_y_Proteccion_al_Consulmidor_Seguros.pdf0>