



Facultad de Derecho

**Título:**

Metodología Jurídica para el Ajuste de Seguros en materia de Responsabilidad Civil

**Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Abogado**

**Presentada por:**

Jaime Andrés Santacruz Chuchuca

**Tutor:**

Dr. Gabriel Galán

**Quito, junio 2024**

## Resumen

La responsabilidad civil es un concepto básico en el ámbito del derecho, el cual determina la obligación de indemnizar a terceros por los daños y perjuicios ocasionados, ya sea de manera intencional o por negligencia. En este contexto, la aplicación del derecho en la realización de ajustes en materia de responsabilidad civil es clave para garantizar la equidad y justicia en las relaciones entre individuos.

Uno de los aspectos más importantes en la aplicación de la ley en este contexto es la determinación de la responsabilidad de los individuos o entidades involucrados en un daño. En este sentido, el principio de culpa es fundamental, ya que insta a que la responsabilidad civil emana de la negligencia o incumplimiento de deberes por parte del responsable. Por otro lado, también se contempla la responsabilidad objetiva, que no requiere de la existencia de culpa, sino que basta con la demostración del daño y su relación causal con la conducta del responsable.

La realización de ajustes en materia de responsabilidad civil también es abordada desde la perspectiva de la cuantificación de los daños. En este caso, la ley fija los razonamientos para determinar el precio de la indemnización que debe recibir una parte teniendo en cuenta factores como el daño material, el daño moral, los lucros cesantes, entre otros. Además, se considera la posibilidad de recurrir a componentes facultativos de resolución de conflictos como la conciliación o mediación como una forma de agilizar el proceso y buscar soluciones amistosas.

Por otro lado, es importante destacar que la aplicación del derecho en la realización de ajustes en materia de responsabilidad civil también debe contemplar la solidaridad entre los responsables, especialmente en casos de daños causados por varias personas o entidades.

### Palabras Clave

Seguro, Contrato, Riesgo, Asegurado, Aseguradora, Prima, Siniestro, Indemnización, Accidente, Póliza, Patrimonio, Legislación, Ley, Norma, Buena fe, Obligación, Responsabilidad Civil, Responsabilidad Civil Contractual, Responsabilidad Civil Extracontractual, Reclamo administrativo, Silencio administrativo

### **Declaración de Aceptación de Norma Ética y Derechos**

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Por tal motivo, autorizo a la Biblioteca a que haga pública su disponibilidad para lectura dentro de la institución, a la vez que autorizo el uso comercial de mi obra a la Universidad Hemisferios, siempre y cuando se me reconozca el cuarenta por ciento (40%) de los beneficios económicos resultantes de esta explotación.

Además, me comprometo a hacer constar, por todos los medios de publicación, difusión y distribución, que mi obra fue producida en el ámbito académico de la Universidad Hemisferios.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee.



Andres Santacruz

C.I. 1726358672

## **Dedicatoria**

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la oportunidad de poder estudiar y culminar la carrera de Derecho, a la Universidad Hemisferios por abrirme sus puertas para poder cumplir una meta más en mi vida, agradezco de igual manera a mis padres quienes fueron ese pilar importante para poder cumplir mis sueños así como, brindarme todo su apoyo y amor en todo este proceso para poderme convertir en lo que soy, agradezco de igual manera a mis hermanos y a mi querida esposa quienes han estado ahí apoyándome a pesar de todas las dificultades que he tenido que pasar y sé que esto es el primer paso para grandes cosas en mi vida, pero sobre todo dedico esta tesis a mi tío que se encuentra en el cielo quien fue esa persona que nunca me dejó solo en esta travesía y a mí mismo ya que, esto me ha enseñado que nada es imposible en la vida y que con dedicación y esfuerzo y sobre todo con el apoyo de Dios todo se puede lograr.

## Índice

Resumen.....	2
Declaración de Aceptación de Norma Ética y Derechos .....	3
Dedicatoria.....	4
Índice.....	5
Introducción .....	9
Capítulo 1: Introducción al Seguro .....	10
Concepto de Seguros.....	10
Objeto de los Seguros .....	10
Importancia de los seguros.....	11
Manifestaciones en los Seguros .....	11
Elementos Materiales esenciales en el contrato de Seguros .....	12
Elementos Formales de un contrato de Seguros .....	13
Los Orígenes Del Contrato.....	13
Formalización Del Contrato .....	14
Capítulo 2: Aspectos Legales.....	16
Concepto Legal .....	16
Que son las Empresas Aseguradoras en el Ecuador .....	16
El Seguro según la ley ecuatoriana .....	17
Qué es una póliza de Seguros .....	18
Beneficios a Favor del Asegurado .....	19
Capítulo 3: Responsabilidad Civil .....	21
Introducción .....	21
Importancia De La Responsabilidad Civil.....	21
Tipos de Responsabilidad Civil .....	22
Importancia de la Responsabilidad Civil .....	23

Responsabilidad Civil Contractual En Seguros .....	23
Responsabilidad Civil Extracontractual En Seguros .....	24
Capítulo 4: Aplicación de la Metodología Jurídica en los Ajustes de Siniestros .....	26
Aviso Del Siniestro .....	26
Inspección Para La Verificación De Daños .....	27
Elaboración Del Informe De Inspección Realizado Por El Ajustador.....	27
Proceso De Elaboración Del Informe De Inspección .....	28
Proceso Indemnizatorio Por Parte De La Compañía De Seguros.....	29
Reclamo Administrativo En Seguros.....	30
Proceso de Reclamo Administrativo en Seguros Ecuador.....	31
Importancia del Reclamo Administrativo en Seguros .....	31
Silencio Administrativo En Seguros.....	31
Conclusiones .....	34
Referencias.....	35

## **Metodología Jurídica para el Ajuste de Seguros en materia de Responsabilidad Civil**

Autor: Jaime Andrés Santacruz Chuchuca

Correo electrónico: andressantacruz@gmail.com

### **Resumen**

La responsabilidad civil es un concepto básico en el ámbito del derecho, el cual determina la obligación de indemnizar a terceros por los daños y perjuicios ocasionados, ya sea de manera intencional o por negligencia. En este contexto, la aplicación del derecho en la realización de ajustes en materia de responsabilidad civil es clave para garantizar la equidad y justicia en las relaciones entre individuos.

Uno de los aspectos más importantes en la aplicación de la ley en este contexto es la determinación de la responsabilidad de los individuos o entidades involucrados en un daño. En este sentido, el principio de culpa es fundamental, ya que insta a que la responsabilidad civil emana de la negligencia o incumplimiento de deberes por parte del responsable. Por otro lado, también se contempla la responsabilidad objetiva, que no requiere de la existencia de culpa, sino que basta con la demostración del daño y su relación causal con la conducta del responsable.

La realización de ajustes en materia de responsabilidad civil también es abordada desde la perspectiva de la cuantificación de los daños. En este caso, la ley fija los razonamientos para determinar el precio de la indemnización que debe recibir una parte teniendo en cuenta factores como el daño material, el daño moral, los lucros cesantes, entre otros. Además, se considera la posibilidad de recurrir a componentes facultativos de resolución de conflictos como la conciliación o mediación como una forma de agilizar el proceso y buscar soluciones amistosas.

Por otro lado, es importante destacar que la aplicación del derecho en la realización de ajustes en materia de responsabilidad civil también debe contemplar la solidaridad entre los responsables, especialmente en casos de daños causados por varias personas o entidades.

**Palabras Clave:** Seguro, Contrato, Riesgo, Asegurado, Aseguradora, Prima, Siniestro, Indemnización, Accidente, Póliza, Patrimonio, Legislación, Ley, Norma, Buena fe,

Obligación, Responsabilidad Civil, Responsabilidad Civil Contractual, Responsabilidad Civil Extracontractual, Reclamo administrativo, Silencio administrativo

### **Abstract**

In this degree work we seek to focus on the application of the Ecuadorian legal norm in matters of Civil Liability in Ecuador, since it is a complex process that involves the application of legal principles and specialized techniques to determine liability, assess damages and resolve disputes effectively through the proper application of this methodology, we seek to ensure adequate protection to the insured and third parties affected by damaging events, thus contributing to legal certainty and equality in the field of civil liability insurance.

It should be noted that the legal methodology for the adjustment of liability insurance in Ecuador is based on a set of regulations and operations that regulate the way in which claims for damages must be carried out. In this sense, it is transcendental to bear in mind that insurance adjustment is a complex process that requires the support of experts in the field to ensure that the rights of all parties involved are upheld.

Civil liability is a basic concept in the field of law, which determines the obligation to compensate third parties for damages caused by malice or negligence. In this context, the application of the law in making adjustments in the field of civil liability is key to ensure fairness and justice in relations between private parties.

It is important to emphasize that the application of the law in the adjustment of liability must also contemplate solidarity among those responsible, especially in cases of damage caused by several persons or entities. In these cases, the law establishes joint and several liability, which implies that each responsible party is liable for the totality of the damage, being then able to claim from the other responsible parties their proportional part.

In order to carry out the insurance adjustment in cases of civil liability in Ecuador, it is unavoidable to follow a series of steps and procedures determined by the law in force and the applicable jurisprudence.

Key words: Insurance, Contract, Risk, Insured, Insurer, Premium, Loss, Indemnity, Accident, Policy, Property, Legislation, Law, Rule, Good faith, Obligation, Liability, Contractual Liability, Extracontractual Liability, Administrative Claim, Administrative Silence

## Introducción

La responsabilidad civil es un aspecto fundamental del sistema legal de cualquier país, ya que regula las relaciones entre individuos y establece los mecanismos para reparar los daños causados a terceros. En el caso concreto del Ecuador, la responsabilidad civil se rige por un marco legal que establece las obligaciones y derechos de las partes involucradas en un incidente que genere daños a otra persona. Dentro de este contexto, el ajuste de seguros juega un papel crucial en la indemnización de los perjudicados, ya que garantiza que estos reciban una compensación justa por los daños sufridos.

La metodología jurídica para el ajuste de seguros en materia de responsabilidad civil en el Ecuador se basa en un conjunto de normativas y operaciones que regulan la forma en que se deben llevar a cabo las reclamaciones por daños y perjuicios. En este sentido, es transcendental tener en cuenta que el ajuste de seguros es un proceso complejo que requiere del respaldo de expertos en la materia para garantizar que se veneren los derechos de todas las partes involucradas.

La metodología jurídica para la valoración de daños involucra la aplicación de criterios objetivos y subjetivos, como la pérdida de ingresos, los gastos médicos, el dolor y sufrimiento, entre otros. Además, se deben considerar factores como la depreciación de bienes, los intereses legales y la posible aplicación de sanciones punitivas en casos de conducta dolosa o gravemente negligente.

Para llevar a cabo el ajuste de seguros en casos de responsabilidad civil en el Ecuador, es ineludible seguir una serie de pasos y procedimientos determinados por la ley vigente y la jurisprudencia aplicable.

En este trabajo de titulación se busca enfocar la aplicación de la norma jurídica ecuatoriana en materia de Responsabilidad Civil en el Ecuador ya que, es un proceso complejo que implica la aplicación de principios legales y técnicas especializadas para determinar la responsabilidad, valorar los daños y resolver controversias de manera efectiva a través de la adecuada aplicación de esta metodología, se busca garantizar una adecuada protección a los asegurados y a terceros afectados por eventos dañosos, contribuyendo así a la seguridad jurídica y la igualdad en el ámbito de los seguros de responsabilidad civil.

## **Capítulo 1: Introducción al Seguro**

El estudio que se planteará en este primer capítulo es tener un concepto más claro, su objeto, la importancia y las manifestaciones dentro del ámbito de los Seguros, así como, los elementos formales y materiales que lo conforman.

### **Concepto de Seguros**

El seguro es un contrato en el que una parte, llamada compañía aseguradora, se compromete a indemnizar o cubrir un riesgo a cambio de una prima pagada por la otra parte, el asegurado.

El seguro es un instrumento esencial para la gestión del riesgo tanto a nivel personal como empresarial, por lo que juega un papel esencial en la vida moderna, proporcionando seguridad y tranquilidad, permitiendo a las personas y a las organizaciones planificar su futuro de forma más segura. Además, los seguros también promueven el desarrollo económico al fomentar la inversión y la estabilidad financiera. (Fundación MAPFRE, 1990)

Los seguros son un pilar fundamental del sistema financiero global, brindando protección y seguridad a personas y empresas en un mundo incierto y cambiante. A través de contratos cuidadosamente diseñados y operaciones sólidas, las aseguradoras desempeñan un papel decisivo en la gestión de riesgos y el desarrollo de la estabilidad económica. Su evolución continua y su ajuste a las nuevas condiciones del mercado garantizan su relevancia y su impacto positivo en la sociedad.

### **Objeto de los Seguros**

El objeto del seguro es lo que se cubre al celebrar un contrato de seguro; es el beneficio tangible o intangible que el comprador del seguro intenta proteger ante la posibilidad de que se produzca el riesgo asegurado. Los propósitos del seguro pueden variar desde activos tangibles como un automóvil, una casa o un negocio hasta la integridad física de una persona o su capacidad para trabajar.

Cabe destacar que la materia del seguro debe cumplir con ciertos requisitos para ser asegurado. En primer lugar, debe tratarse de un interés legítimo, es decir, el tomador del seguro debe tener un interés real y económico en el mantenimiento del bien asegurado.

Además, el objeto del seguro debe ser cierto o determinable, es decir, debe determinarse claramente qué se asegura y cuál es su valor. (Gomez , 2018)

### **Importancia de los seguros**

Los seguros ejercen un papel fundamental en la defensa financiera de individuos, familias, empresas e incluso gobiernos. Un seguro es un contrato en el que una parte se asegura a compensar a la otra parte por pérdidas, daños o riesgos específicos a cambio de un pago periódico conocido como prima. La importancia de los seguros radica en su capacidad para mitigar el impacto negativo de eventos imprevistos, como accidentes, enfermedades, desastres naturales o pérdidas financieras.

Los seguros son importantes para protegernos de imprevistos que pueden resultar en pérdidas de bienes o ingresos. La prima del seguro se paga para contar con respaldo y se considera una inversión más que un gasto.

Contar con un seguro para nuestro negocio nos ayuda a estar preparados para los imprevistos y gestionar las pérdidas de manera más controlada. Las empresas no podrán funcionar sin transferir riesgos en el mundo moderno. Esta línea de productos se ajusta a las necesidades de las empresas y brinda una amplia escala de beneficios para el cliente.

### **Manifestaciones en los Seguros**

Puede ser determinada, como la declaración técnica y organizada de las decisiones socioeconómicas de compensación de riesgos. La existencia del riesgo, junto con la reparación de las consecuencias dañosas que el siniestro pueda producir.

La Institución Aseguradora tiene dos grandes manifestaciones:

- a) ***Seguridad Social.*** Se refiere a un método de seguro obligatorio, por decisión del Estado, encaminado a beneficiar y proteger a los ciudadanos. Incluye un vínculo entre las medidas preventivas adoptadas por diversos organismos e instituciones oficiales encaminadas a prevenir situaciones imprevistas que puedan perjudicar a trabajadores por cuenta ajena y por cuenta propia, así como a sus familiares o asimilados. Sobre esta base, por ejemplo; asistencia médica en caso de enfermedad o accidente, prestaciones en efectivo en caso de invalidez, vejez, desempleo, fallecimiento, todas están garantizados por el empleador y la persona.
- b) ***Seguros Privados.*** El seguro privado es un contrato en el que una compañía de seguros se obliga, a cambio de una prima, a subsanar al asegurado o a sus beneficiarios en caso de que ocurra un acontecimiento incierto que cause daños

materiales, personales o financieros. Este tipo de seguro se contrata de manera individual, es decir, no obligatoria como en el caso del seguro social, y su objetivo principal es proteger el patrimonio y los intereses económicos de las personas y empresas. (Fundación MAPFRE, 1990)

### **Elementos Materiales esenciales en el contrato de Seguros**

Las principales nociones materiales del contrato de seguro son: el Riesgo y la Prima, así como también, el Siniestro y, consecuentemente, la Indemnización.

- a) **Riesgo.** El riesgo en seguros es la probabilidad de sufrir una pérdida financiera debido a un evento imprevisto, de modo que, es fundamental en la industria aseguradora, ya que se refiere a la facultad de que ocurra un evento desafortunado que genere pérdidas económicas para la aseguradora y, en última instancia, para el asegurado. Para atenuar el riesgo en seguros, las compañías aseguradoras utilizan diferentes estrategias, como la diversificación de su cartera de seguros, el reaseguro con otras compañías de seguros, el establecimiento de reservas para hacer frente a posibles reclamaciones y la implementación de controles internos para prevenir fraudes. Las propiedades esenciales del riesgo son los siguientes; Incierto o aleatorio, Posible, Concreto, Lícito, Fortuito, Contenido Económico (Fundación MAPFRE, s.f.)
- b) **Prima.** Es aquella contribución económica que el contratante o asegurado debe compensar a la empresa aseguradora con relación al nivel de cobertura de riesgos que se proporciona. Desde una perspectiva jurídica, este es el mecanismo más significativo de un contrato de seguro por su naturaleza, composición y el objetivo es hacerlo adecuado y típico de un contrato en particular. (Fundación MAPFRE, s.f.)
- c) **Siniestro.** El siniestro se define como el acontecimiento previsto en una póliza de seguro que exige a la compañía aseguradora a indemnizar al asegurado. Puede ser un evento fortuito o causado por la voluntad de una persona, pero en ambos casos debe estar contemplado y cubierto en el contrato de seguro. El siniestro es un elemento crucial en el funcionamiento de cualquier póliza de seguro, ya que representa la materialización del riesgo cubierto y la razón de ser de la protección aseguradora. Cuando un siniestro ocurre, la compañía de seguros tiene la obligación de subsanar al asegurado de acuerdo con las condiciones acordadas en el contrato. Esta compensación económica permite al asegurado recuperarse de las pérdidas sufridas y mantener su estabilidad financiera. (Fundación MAPFRE, s.f.)
- d) **Indemnización.** Es la cuantía que la compañía de seguros está obligada a pagar cuando ocurre un accidente. Aquella revisión correspondiente a la unidad de seguro relacionada con la obligación de la prima que tenga el tomador del seguro. El objetivo de la indemnización es lograr la sustitución económica. por daños a

los bienes del asegurado por cualquier evento, reposición de artículos dañados o entrega de mercancías o una cantidad correspondiente al valor del bien destruido. Sin embargo, en cualquier caso, debería haber un valor o reemplazo que no exceda el valor del artículo dañado inmediatamente antes del evento, de lo contrario el asegurado recibirá un enriquecimiento injusto, incluso si prestar atención a algo que está sucediendo para obtener una ventaja. (Fundación MAPFRE, s.f.)

### **Elementos Formales de un contrato de Seguros**

Los principales instrumentos formales en el contrato de seguro son: Origen del contrato y la formalización del contrato de Seguros.

#### ***Los Orígenes Del Contrato***

- a) ***Solicitud del Seguro.*** La solicitud de seguro es un documento fundamental en el proceso de contratación de un seguro, ya que, recoge información detallada sobre el solicitante y el riesgo que se va a asegurar. La solicitud de seguro es un acuerdo entre el tomador del seguro y la compañía aseguradora, en el que se establecen los derechos y obligaciones de cada parte. Es un documento legalmente vinculante que sirve como base para determinar la cobertura del seguro y las primas a pagar. Por lo tanto, es crucial que la solicitud se complete con precisión y veracidad para evitar problemas en caso de siniestro. Para completar una solicitud de seguro de manera adecuada, es importante seguir algunas pautas básicas. En primer lugar, es fundamental proporcionar información precisa y verificable en todos los campos requeridos. Cualquier omisión o falsedad en la solicitud podría invalidar el contrato de seguro y dar lugar a la negación de la cobertura en caso de siniestro. (Fundación MAPFRE, 1990)
- b) ***Proyecto de Seguro o Proposición de Seguro.*** En el ámbito del sector asegurador, la proposición de seguro ocupa un lugar central, ya que constituye el primer paso en el desarrollo de contratación de una póliza de seguro. Este documento es fundamental tanto para la compañía aseguradora como para el tomador del seguro, ya que establece las bases y condiciones del contrato que regirá la relación entre ambas partes. La proposición de seguro es un documento en el que el tomador del seguro declara su interés en contratar una póliza de seguro con una compañía aseguradora específica. En esta declaración, el tomador del seguro proporciona información relevante sobre el riesgo que desea asegurar, así como datos personales que permitirán a la aseguradora evaluar el riesgo y determinar las condiciones de la póliza. En este sentido, la proposición de seguro es un elemento clave en el desarrollo de suscripción de seguros, ya que permite a la aseguradora recopilar la información suficiente para evaluar el riesgo y calcular la prima de seguro correspondiente. (Diez Salgado, 2015)

### **Formalización Del Contrato**

- a) **Concepto de Póliza.** El concepto de póliza se refiere a un contrato entre una compañía de seguros y un asegurado, mediante el cual se crean los términos y condiciones de la cobertura del seguro. Esta póliza detalla los derechos y obligaciones de ambas partes, así como la información clave sobre la cobertura, los límites, las primas y las condiciones de la póliza. Es un documento legal que brinda protección y seguridad tanto al asegurado como a la aseguradora. En el caso de que se origine un siniestro, es responsabilidad del asegurado notificar a la compañía de seguros de manera oportuna y seguir los procedimientos indicados en la póliza para poder acceder a la cobertura correspondiente. Asimismo, la aseguradora tiene la obligación de cumplir con lo estipulado en la póliza y brindar la asistencia necesaria al asegurado durante el proceso de reclamación. (Oviedo Acevedo, 2005)
- b) **Partes de la Póliza.** Las partes de la póliza se dividen comúnmente en tres secciones principales: las declaraciones, las condiciones generales y las condiciones particulares. En las declaraciones se incluyen datos básicos como el nombre del asegurado, la descripción del riesgo, la suma asegurada y las fechas de vigencia del contrato. Estos elementos son fundamentales para establecer las bases del contrato de seguro. En cuanto a las condiciones generales, se establecen las normas generales que regulan el contrato de seguro. Aquí se detallan los derechos y obligaciones de ambas partes, las coberturas ofrecidas, las exclusiones del seguro, los procedimientos para la presentación de reclamaciones, entre otros aspectos relevantes. Las condiciones particulares son aquellas que se adaptan a las necesidades específicas del asegurado. En esta sección se pueden encerrar cláusulas adicionales, reformas a las condiciones generales o cualquier otra información relevante para el contrato de seguro en cuestión. Las condiciones particulares permiten personalizar el contrato de seguro de acuerdo con las necesidades y preferencias del asegurado. (Fundación MAPFRE, 1990)
- c) **Perfeccionamiento del Contrato de Seguro.** El perfeccionamiento del contrato de seguro se refiere al momento en el cual las partes contratantes cumplan con todos los requisitos necesarios para su validez. Es fundamental que exista un pacto de voluntades entre el asegurador y el asegurado, en el cual se establecen las condiciones, coberturas y limitaciones del seguro. Este acuerdo debe ser libre, voluntario, consciente y se realiza a través de la firma de la póliza de seguro. En primer lugar, es fundamental comprender que el perfeccionamiento del contrato de seguros implica una serie de etapas que deben ser cumplidas para que el contrato sea válido. Entre estos elementos se encuentran la propuesta de seguro, la aceptación de la propuesta por parte del asegurador, el pago de la prima realizada por parte del asegurado y la emisión de la póliza de seguro que documenta los términos y condiciones del contrato. Es importante destacar que el perfeccionamiento del contrato de seguros se puede transformar dependiendo del

tipo de seguro de que se trate, ya sea seguro de vida, seguro de salud, seguro de automóvil, entre otros. En segundo lugar, es relevante señalar que el perfeccionamiento del contrato de seguros reviste una gran importancia en el ámbito legal. Al cumplirse todas las necesidades para la perfección del contrato, las partes adquieren derechos y obligaciones recíprocos. (Fundación MAPFRE, 1990)

Según lo estudiado en este primer capítulo, conocimos que el seguro es un contrato en el que una parte, llamada compañía aseguradora, se obliga a indemnizar o cubrir un riesgo a cambio de una prima pagada por la otra parte, así como, los elementos formales y materiales que conforman un contrato de Seguros.

## **Capítulo 2: Aspectos Legales**

En este capítulo se realizará el estudio del Seguro bajo el concepto legal ecuatoriano y así tener una mayor claridad sobre que leyes y bajo que Instituciones Estatales se encuentran regidas las Pólizas de Seguros y de aquellas empresas que las emiten.

### **Concepto Legal**

El concepto legal de seguros en Ecuador es un tema de gran importancia tanto para los profesionales del Derecho como para el público en general. Los seguros son un mecanismo fundamental para precautelar los intereses de las personas y las empresas en caso de eventualidades que puedan afectar su patrimonio. En este sentido, es crucial comprender el marco legal que rige esta actividad en Ecuador.

En Ecuador, la actividad de seguros está regulada principalmente por la Ley de Mercado de Valores y la Ley de Seguros. La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es la entidad encargada de supervisar y regular esta industria, asegurando que las compañías de seguros cumplan con las normativas establecidas y resguardando así los derechos de los asegurados.

Uno de los conceptos clave en la legislación de seguros en Ecuador es el de contrato de seguro. Según la legislación ecuatoriana, el contrato de seguro es aquel en el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al asegurado en caso de que ocurra un evento previsto en el contrato. Es decir, el seguro es un pacto mediante el cual una parte se compromete a cubrir un riesgo a cambio de una compensación económica. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2006)

Es importante recalcar que el incumplimiento de las normativas legales en materia de seguros en Ecuador puede acarrear sanciones y consecuencias legales para las compañías aseguradoras. Por ello, es fundamental que tanto las aseguradoras como los asegurados conozcan y cumplan con las disposiciones legales vigentes en este ámbito.

### **Que son las Empresas Aseguradoras en el Ecuador**

Según lo establecido en el Art. 3 Ley General de Seguros (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2006) las empresas aseguradoras cumplen un papel fundamental en la protección de los individuos y las empresas contra riesgos financieros. En Ecuador, el funcionamiento de las empresas aseguradoras está regulado por la Superintendencia de

Compañías, Valores y Seguros, que supervisa y regula la industria de seguros en el país. Esta regulación tiene como objetivo proteger a los asegurados y garantizar la estabilidad y solidez del sector asegurador.

Asamblea Nacional Republica del Ecuador, Ley General de Seguros, Art. 3  
LGS: Son empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente Ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros con previa autorización de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

La ley ecuatoriana establece que las empresas aseguradoras deben cumplir con ciertos requisitos y regulaciones para operar en el país. Entre estos requisitos se encuentran la constitución de reservas técnicas suficientes para enfrentar a las obligaciones con los asegurados, la presentación de informes financieros periódicos a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, y la obtención de autorización previa para operar en nuevos ramos de seguros.

Además, las empresas aseguradoras en Ecuador deben cumplir con normas específicas en cuanto a la transparencia y honestidad en sus operaciones. Estas empresas tienen la obligación de informar de manera clara y concisa a los asegurados sobre las condiciones y alcance de las pólizas de seguro, así como de brindar un servicio de calidad en caso de siniestro.

### **El Seguro según la ley ecuatoriana**

En el Art. 690 Código de Comercio (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2019), el seguro se establece como un contrato mediante el cual una compañía de seguros se compromete a indemnizar a una persona o entidad por los daños o pérdidas económicas derivadas de un riesgo asegurable, a cambio del pago de una prima. Este contrato está regulado por la Ley de Seguros y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en

Ecuador, que supervisan y controlan todas las actividades relacionadas con el sector asegurador en el país.

Asamblea Nacional Republica del Ecuador, Art. 690 Código de Comercio, El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar al asegurado o a su beneficiario, por una pérdida o daño producido por un acontecimiento incierto; o, a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.

En Ecuador, al igual que en muchos países de América Latina, existen diferentes tipos de seguros que se regulan a las necesidades y situaciones de la población. Algunos de los seguros más comunes son el seguro de vida, el seguro de salud, el seguro de hogar, el seguro de automóviles y el seguro de responsabilidad civil, entre otros. Cada uno de estos seguros tiene sus propias características y requisitos, siendo fundamental entenderlos para poder elegir el más adecuado a las necesidades de cada individuo.

La importancia de respetar las leyes y regulaciones en materia de seguros en Ecuador radica en la protección y seguridad que brindan a los ciudadanos. El seguro permite a las personas y empresas prevenir posibles pérdidas económicas derivadas de accidentes, enfermedades, desastres naturales u otros eventos imprevistos, ofreciendo tranquilidad y estabilidad financiera en momentos difíciles. Además, el cumplimiento de las leyes asegura la transparencia, la ética y la buena práctica en el sector asegurador, protegiendo los derechos de los consumidores y garantizando la solvencia y estabilidad de las compañías de seguros (Aseguradora del Sur, 2023)

### **Qué es una póliza de Seguros**

En Ecuador, las pólizas son documentos de vital importancia en diversas áreas, como el derecho civil, el derecho mercantil y el derecho de seguros.

Según la ley ecuatoriana, la póliza es un contrato por el cual una de las partes, conocida como asegurador, se exige a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al asegurado en caso de que se produzca un siniestro cubierto por el contrato. Por su parte, el asegurado se compromete al pago de una prima a cambio de la cobertura otorgada por el asegurador.

La póliza juega un papel importante en la protección de los derechos de las partes involucradas en un contrato de seguro. Por un lado, el asegurador se obliga a subsanar al asegurado en caso de que se produzca un daño amparado por la póliza, asegurando así su patrimonio y su seguridad económica. Por otro lado, el asegurado cuenta con la tranquilidad de tener respaldo financiero en caso de un evento fortuito que afecte sus bienes. (ZURICH, 2023)

### **Beneficios a Favor del Asegurado**

En Ecuador, la Ley de Seguros establece una serie de beneficios y derechos para los asegurados con el fin de proteger sus intereses y garantizar la equidad en las relaciones con las compañías aseguradoras. Estos beneficios son fundamentales para asegurar que los asegurados reciban la cobertura apropiada en caso de siniestros y para promover la transparencia en el mercado de seguros del país.

Uno de los primordiales beneficios a favor del asegurado según la ley ecuatoriana es el principio de buena fe, que implica que tanto el asegurado como la aseguradora están obligados a actuar de manera honesta y transparente en todas las etapas de la relación contractual. Esto significa que ambas partes deben suministrar información clara y completa al momento de contratar el seguro, así como colaborar de manera activa y leal en caso de presentarse un siniestro.

Además, la Ley de Seguros en Ecuador establece que los asegurados tienen derecho a recibir indemnizaciones justas y oportunas en caso de siniestro, de acuerdo con las condiciones estipuladas en el contrato de seguro. Esto garantiza que los asegurados puedan recuperarse de los daños sufridos sin enfrentar obstáculos injustificados por parte de la aseguradora.

Otro beneficio importante para los asegurados es el derecho a la información clara y completa sobre los términos y condiciones del seguro, así como sobre los ordenamientos a seguir en caso de siniestro. (Fundación MAPFRE, 1990)

En la práctica aseguradora en Ecuador, el beneficio a favor del asegurado se materializa a través de diferentes mecanismos y procedimientos que buscan garantizar que los asegurados reciban la indemnización o compensación correspondiente en caso de siniestro. Las compañías de seguros deben acatar con los plazos establecidos por la ley para realizar los pagos, así como brindar información clara y precisa a los asegurados sobre los

términos y condiciones de sus pólizas. Asimismo, en caso de controversias, los asegurados tienen el derecho de recurrir a instancias de conciliación y arbitraje para subsanar las disputas de manera rápida y efectiva.

El beneficio a favor del asegurado en Ecuador es un derecho fundamental que busca proteger y garantizar los intereses de las personas que contratan pólizas de seguro. A través de un marco legal sólido, principios fundamentales y su aplicación en la práctica aseguradora, se busca asegurar que los asegurados reciban la protección y la indemnización a la que tienen derecho en caso de siniestro. Es fundamental que tanto las compañías de seguros como los asegurados conozcan y respeten estos principios para mantener una relación justa y equitativa en el ámbito de los seguros en Ecuador.

Como podemos evidenciar la Institución Pública que se encarga de la observación para emisión y suscripción de una póliza de Seguros en el país es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros como el ente principal rigiéndose bajo la Ley de Seguros ecuatoriano y el Código de Comercio principalmente.

### **Capítulo 3: Responsabilidad Civil**

En el capítulo tres de esta investigación, daré a conocer un concepto más claro sobre que es la Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual, así como, la importancia de la Responsabilidad Civil en la rama de Seguros.

#### **Introducción**

La responsabilidad civil es un concepto central en el área de los seguros, se refiere a la obligación de una parte de compensar a otra por los daños o perjuicios sufridos. En el contexto de los seguros, la responsabilidad civil desempeña un papel fundamental en la protección de los asegurados y en la determinación de las indemnizaciones que deben pagarse en caso de siniestro.

La responsabilidad civil en seguros está íntimamente ligada al principio de indemnidad, que establece que el asegurado tiene la obligación a ser indemnizado por la aseguradora en caso de algún siniestro. Este principio se encuentra respaldado por la legislación en materia de seguros, que establece las obligaciones y responsabilidades de las partes implicadas en un contrato de seguro.

La responsabilidad civil desempeña un papel fundamental en la práctica aseguradora, ya que permite resguardar a los asegurados contra los riesgos a los que están expuestos en su vida diaria. En este sentido, los seguros de responsabilidad civil cubren una amplia gama de situaciones, como accidentes de tráfico, daños a terceros o responsabilidad profesional, entre otros. Además, la responsabilidad civil en seguros también tiene un impacto en la determinación de las primas y las condiciones de los contratos de seguro, ya que las aseguradoras evalúan el riesgo de responsabilidad civil al calcular los costos de sus pólizas. (Martín Osante, 2018)

#### **Importancia De La Responsabilidad Civil**

La Responsabilidad Civil es un concepto jurídico que establece la necesidad de reparar el daño producido a terceros. En el sector asegurador, la Responsabilidad Civil juega un papel fundamental al proteger a los asegurados de posibles reclamaciones y demandas derivadas de daños o perjuicios ocasionados a terceros. Es por ello que las pólizas de seguros de Responsabilidad Civil son cada vez más demandadas por particulares y empresas, ya que les brindan una cobertura integral ante posibles contingencias legales y financieras.

La importancia de la Responsabilidad Civil en la práctica aseguradora radica en su capacidad para resguardar los activos y el patrimonio de los asegurados. En un contexto donde las relaciones comerciales y sociales son cada vez más complejas, los riesgos de sufrir un reclamo por daños y perjuicios son mayores. Por tanto, contar con un seguro de Responsabilidad Civil se ha vuelto imprescindible para garantizar la estabilidad financiera y la tranquilidad de particulares y empresas ante posibles contingencias legales.

La Responsabilidad Civil en la práctica aseguradora también desempeña un papel importante en la prevención de conflictos legales y en la garantía de una adecuada compensación a las partes afectadas. Al establecer un marco normativo y contractual claro, las pólizas de Responsabilidad Civil contribuyen a evitar disputas prolongadas y costosas entre las partes involucradas en un siniestro. Asimismo, garantizan que los daños y perjuicios ocasionados sean reparados de manera justa y equitativa, en beneficio tanto del asegurado como del tercero perjudicado.

Además, la Responsabilidad Civil en la práctica aseguradora fomenta la cultura del cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes, promoviendo así la responsabilidad y la ética en las relaciones comerciales y sociales. Al establecer mecanismos de prevención y gestión de riesgos, dichas compañías de seguros contribuyen a la seguridad y al bienestar de la sociedad en su conjunto, fortaleciendo la confianza en el sistema asegurador y en las instituciones públicas. (INFOAUTONOMOS, 2016)

### **Tipos de Responsabilidad Civil**

Existen diferentes tipos de responsabilidad civil, cada uno con sus propias características y alcances. La responsabilidad civil puede ser contractual o extracontractual, dependiendo de si se emana de un incumplimiento de un contrato o de un acto ilícito. Dentro de la responsabilidad extracontractual, encontramos la responsabilidad por hecho propio, por hecho ajeno y por el riesgo creado. Cada una de estas formas de responsabilidad civil tiene sus propias reglas y requisitos, que deben cumplirse para determinar si una persona es responsable de un daño y, en su caso, cuál es el alcance de su obligación de reparación. (Fernández Rozas, 2005)

## **Importancia de la Responsabilidad Civil**

La responsabilidad civil desempeña un papel fundamental en la sociedad, ya que contribuye a mantener una proporción entre los derechos de las personas y la necesidad de prevenir y reparar los daños. La existencia de leyes que regulan la responsabilidad civil ayuda a fomentar un comportamiento más cuidadoso y responsable por parte de los individuos y las empresas, al establecer las consecuencias legales de sus acciones. Además, la responsabilidad civil se fundamenta en los principios de equidad y justicia, que son fundamentales para garantizar que las personas afectadas por un daño reciban una compensación justa y adecuada.

## **Responsabilidad Civil Contractual En Seguros**

La responsabilidad contractual en el ámbito de los seguros es un tema fundamental en el derecho civil y mercantil, ya que regula las obligaciones y derechos de las partes implicadas en un contrato de seguros. En este contexto, la responsabilidad contractual se refiere a la necesidad de las partes a cumplir con las cláusulas y condiciones estipuladas en el contrato de seguro. (Fundación MAPFRE)

Es importante tener en cuenta que el contrato de seguro es un acuerdo bilateral en el que una parte, el asegurador, se compromete a subsanar a la otra parte, el asegurado, en caso de que ocurra un accidente cubierto por el contrato. En este sentido, la responsabilidad contractual del asegurador se deriva de las cláusulas y condiciones establecidas en el contrato de seguro, las cuales definen los riesgos cubiertos, las exclusiones, los límites de cobertura y las obligaciones de las partes.

Uno de los aspectos clave de la responsabilidad contractual en seguros es la buena fe, principio fundamental en el derecho de los contratos. La buena fe implica que las partes deben operar con honestidad y lealtad en el desempeño de sus obligaciones contractuales. En el contexto de los seguros, la buena fe se refleja en la obligación del asegurador de subsanar al asegurado de manera oportuna y justa, así como en la obligación del asegurado de suministrar información clara y completa al contratar el seguro y al solicitar una indemnización. (Verti)

Para garantizar el cumplimiento de la responsabilidad contractual en seguros, es fundamental que las partes cumplan con sus obligaciones de manera diligente y oportuna. Asimismo, es importante contar con un asesoramiento legal especializado al momento de

contratar un seguro, a fin de asegurarse de que las cláusulas y condiciones del contrato sean claras y equitativas para ambas partes.

### **Responsabilidad Civil Extracontractual En Seguros**

La responsabilidad extracontractual en seguros es un tema de gran relevancia en el área legal, ya que involucra las obligaciones y deberes de las partes implicadas en un contrato de seguros, tanto aseguradoras como asegurados.

La responsabilidad extracontractual en seguros se refiere a la obligación que tienen las partes implicadas en un contrato de seguros de actuar con la diligencia debida y de buena fe. Esto implica que tanto la aseguradora como el asegurado deben desempeñar con sus respectivas obligaciones establecidas en el contrato, así como actuar de manera ética y transparente en todo momento.

En el caso de las aseguradoras, la responsabilidad extracontractual se refiere a su obligación de subsanar al asegurado en caso de siniestro, siempre y cuando este se encuentre estipulado en la póliza de seguro. Las aseguradoras también tienen la responsabilidad de investigar de manera adecuada los reclamos de los asegurados, así como de brindar información clara y precisa sobre los términos y condiciones de la póliza. (Fundación MAPFRE, 2021)

En caso de incumplimiento de estas obligaciones por parte de cualquiera de las partes, se puede generar responsabilidad extracontractual en seguros. Esto puede dar lugar a reclamos por daños y perjuicios, así como a posibles sanciones legales por parte de las autoridades competentes. Es por ello que es fundamental que tanto las aseguradoras como los asegurados cumplan con sus obligaciones de manera diligente y de buena fe.

La responsabilidad extracontractual en seguros se refiere a la obligación que tienen las partes implicadas en un contrato de seguros de actuar con la diligencia debida y de buena fe. Esto implica que tanto la aseguradora como el asegurado deben cumplir con sus respectivas obligaciones establecidas en el contrato, así como actuar de manera ética y transparente en todo momento.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones por parte de cualquiera de las partes, se puede generar responsabilidad extracontractual en seguros. Esto puede dar lugar a reclamos por daños y perjuicios, así como a posibles sanciones legales por parte de las

autoridades competentes. Es por ello que es fundamental que tanto las aseguradoras como los asegurados cumplan con sus obligaciones de manera diligente y de buena fe.

Como podemos observar, la diferencia entre la Responsabilidad Civil Contractual y la Responsabilidad Civil Extracontractual, se diferencia que en la Responsabilidad Civil Contractual es la obligación de cumplir con un contrato y reparar cualquier incumplimiento que cause daños a la contraparte, en cambio la Responsabilidad Civil Extracontractual se refiere a la obligación de indemnizar los daños causados a un tercero de un acto ilícito o negligente sin la existencia de un contrato previo entre ambas partes.

## **Capítulo 4: Aplicación de la Metodología Jurídica en los Ajustes de Siniestros**

En este último capítulo se analizará todo el procedimiento que se debe cumplir desde la Compañía de Seguros con el Aviso del Siniestro, pasando con las investigaciones realizadas por el perito ajustador y culminando con la indemnización realizada por la misma Compañía de Seguros. A continuación, se detallará el procedimiento general a seguir por las compañías de Seguros al momento de realizar un ajuste.

### **Aviso Del Siniestro**

El aviso de siniestro es un documento escrito que tiene como objetivo notificar a la aseguradora que se ha producido un evento o situación que activa la cobertura del seguro contratado. En él se detallan los datos relevantes del siniestro, como la fecha, hora y lugar de la ocurrencia, así como una descripción de los daños o pérdidas sufridas. Este aviso es fundamental para que la aseguradora pueda iniciar el proceso de evaluar la veracidad y la magnitud de los daños, la inspección de daños mediante o a través de la empresa ajustadora y su posterior indemnización. (Fundación MAPFRE)

El aviso de siniestro es un elemento esencial en el proceso de reclamación de seguros que sirve para notificar a la compañía de seguros sobre la ocurrencia de un evento adverso cubierto por la póliza. La presentación oportuna y precisa del aviso de siniestro es crucial para garantizar una respuesta rápida por parte de la aseguradora y facilitar el procesamiento justo y eficiente de la reclamación. Es importante que los asegurados estén familiarizados con la importancia del aviso de siniestro y sigan los ordenamientos establecidos por la compañía de seguros para notificar cualquier siniestro en el menor tiempo posible.

La presentación oportuna y precisa de un aviso de siniestro es crucial para garantizar una rápida y eficiente respuesta por parte de la compañía de seguros. Al comunicar de manera inmediata la ocurrencia de un siniestro, se facilita la investigación por parte de la aseguradora y se agiliza el proceso de evaluación de los daños. Además, el aviso de siniestro permite al asegurado cumplir con una obligación contractual establecida en la póliza, lo que garantiza que se respeten los plazos y requisitos estipulados en el contrato de seguro.

Es fundamental que el aviso de siniestro se presente de manera clara, concisa y veraz, ya que cualquier omisión o falsedad en la información proporcionada podría afectar la validez de la reclamación y retrasar el proceso de indemnización. Asimismo, es importante

respetar los plazos establecidos por la aseguradora para la notificación del siniestro, ya que el incumplimiento de estos plazos podría resultar en la denegación de la indemnización.

(Seguros Allianz)

### **Inspección Para La Verificación De Daños**

La inspección por parte del ajustador es un paso fundamental en el proceso de reclamaciones de seguros, ya que, es la base sobre la cual se toman decisiones clave. Durante la inspección, el ajustador visita el lugar donde ocurrió el incidente y evalúa los daños o pérdidas reclamadas. Es importante destacar que la inspección puede variar en complejidad dependiendo del tipo de reclamo y la naturaleza de los daños. Por ejemplo, en el caso de un reclamo por daños en una propiedad, el ajustador puede inspeccionar la estructura, evaluar los daños causados y determinar el costo de las reparaciones necesarias.

Además, la inspección por parte del ajustador también implica verificar la información proporcionada por el asegurado, recopilar pruebas y documentación relevante, y en algunos casos, entrevistar a testigos para corroborar los hechos. Todo este proceso tiene como objetivo principal determinar la elegibilidad del reclamo, la cobertura del seguro y el monto de la compensación que el asegurado tiene derecho a recibir.

Es importante tener en cuenta que la inspección por parte del ajustador se rige por una serie de normativas y regulaciones establecidas por las autoridades competentes. Estas normas garantizan que el proceso de inspección se realice de manera justa, imparcial y transparente, protegiendo los derechos tanto del asegurado como de la compañía de seguros. Asimismo, la ética y la integridad son valores fundamentales que deben regir el trabajo del ajustador durante la inspección, asegurando que se tomen decisiones basadas en hechos verificables y evidencia sólida. (FasterCapital)

### **Elaboración Del Informe De Inspección Realizado Por El Ajustador**

La elaboración del informe de inspección por parte del ajustador es una parte fundamental del proceso de reclamación de seguros. Este informe detalla la evaluación realizada por el ajustador tras inspeccionar los daños reclamados, y juega un papel crucial en la determinación de la elegibilidad de la reclamación y la cantidad de compensación que se otorga al asegurado.

El informe de inspección elaborado por el ajustador es un documento vital en el proceso de reclamación de seguros. Este informe sirve como un registro detallado de los

daños observados, las causas probables de los mismos, la evaluación de la cobertura de la póliza y las recomendaciones para la resolución del reclamo. La precisión y exhaustividad de este informe son esenciales para garantizar una resolución justa y equitativa de la reclamación.

El informe de inspección es uno de los documentos esenciales en el ámbito de la auditoría y la inspección de procesos, instalaciones o sistemas. Su elaboración representa un paso crucial en el proceso de evaluación y control de la conformidad de determinados elementos con los estándares establecidos.

La elaboración de un informe de inspección comienza con la planificación de la inspección misma. Es crucial establecer los objetivos, alcance y criterios de la inspección, así como identificar los recursos necesarios y el equipo de trabajo que participará en el proceso. Durante la inspección, se recopila la información relevante, se realizan observaciones y se llevan a cabo pruebas y mediciones necesarias para evaluar la conformidad de los elementos inspeccionados.

Una vez finalizada la inspección, se procede a la redacción del informe. Es fundamental seguir una estructura clara y coherente que incluya, entre otros elementos, una introducción, los objetivos de la inspección, la metodología empleada, los hallazgos obtenidos, las recomendaciones y las conclusiones. Es importante que el informe sea redactado de forma objetiva, evitando interpretaciones subjetivas o juicios de valor.

El informe de inspección debe ser preciso y detallado, incluyendo información específica sobre los elementos inspeccionados, los criterios de evaluación, los métodos utilizados, los resultados obtenidos y cualquier otra información relevante para la comprensión de los hallazgos y conclusiones presentadas. (CRSCONTROL, 2023)

### **Proceso De Elaboración Del Informe De Inspección**

El proceso de elaboración del informe de inspección por parte del ajustador comienza con la visita al lugar del incidente. Durante la inspección, el ajustador evalúa los daños, toma fotografías, recopila información relevante y entrevista a testigos si es necesario. Una vez completada la inspección, el ajustador analiza los hallazgos y elabora el informe que incluye los siguientes elementos:

- Descripción detallada de los daños: El informe debe contener una descripción detallada de los daños observados, incluyendo la extensión y gravedad de estos.
- Causas probables de los daños: El ajustador debe identificar y explicar las posibles causas de los daños, lo cual es crucial para determinar la cobertura de la póliza.
- Evaluación de la cobertura de la póliza: El informe debe analizar si los daños ocasionados se encuentran cubiertos por la póliza de seguro y en qué medida, de acuerdo con las cláusulas y exclusiones específicas del contrato.
- Recomendaciones para la resolución del reclamo: Basado en su evaluación, el ajustador debe hacer recomendaciones sobre la cantidad de compensación que se debe otorgar al asegurado y las acciones necesarias para la resolución del reclamo.

### **Proceso Indemnizatorio Por Parte De La Compañía De Seguros**

El proceso indemnizatorio por parte de una compañía de seguros comienza cuando el asegurado notifica a la compañía la ocurrencia de un siniestro. Es importante que el asegurado proporcione a la compañía toda la información relevante sobre el evento, incluyendo fotografías, documentos y cualquier otra evidencia que respalde la reclamación. La compañía de seguros designará a un ajustador que se encargará de investigar el siniestro y determinar la cobertura de la póliza. (Nacional de Seguros )

Una vez que el ajustador concluya su investigación, la compañía de seguros evaluará la reclamación y determinará la cantidad que corresponde indemnizar al asegurado. Es importante tener en cuenta que la compañía de seguros está obligada a actuar de buena fe y a indemnizar al asegurado de acuerdo con las condiciones establecidas en la póliza.

En caso de que el asegurado no esté satisfecho con la cantidad propuesta por la compañía de seguros, puede recurrir a un mediador o iniciar un proceso judicial para resolver la controversia. Es fundamental que el asegurado conozca sus derechos y cuente con asesoramiento legal para garantizar que reciba una indemnización justa y equitativa.

En seguros, la indemnización es la cuantía que debe costear la compañía aseguradora en caso de siniestro. El monto se acuerda en un contrato, el asegurado debe realizar el pago de una prima para protegerse. El seguro se define como una actividad para indemnizar.

La indemnización ayuda al asegurado a recuperar su patrimonio tras un siniestro. Se puede reponer los bienes dañados con sustitución. En seguros de coche, a menudo se indica que los arreglos se realicen en talleres asociados sin compensación directa al asegurado. (Allianz)

## **Reclamo Administrativo En Seguros**

El reclamo administrativo en seguros en el Ecuador es un proceso crucial para los consumidores en caso de desacuerdo con las compañías de seguros. Este procedimiento proporciona a los asegurados la oportunidad de resolver disputas de manera eficaz y justa, garantizando así la protección de sus derechos como consumidores.

El reclamo administrativo en seguros en el Ecuador se rige por la Ley de Regulación y Control del Seguro en el Ecuador, que establece los derechos y responsabilidades de las aseguradoras y los asegurados en caso de reclamos. Este marco legal busca garantizar la transparencia, equidad y eficacia en la resolución de disputas entre las partes, fomentando la confianza en el mercado de seguros y protegiendo los intereses de los consumidores.

El proceso de reclamo administrativo en seguros en el Ecuador generalmente comienza cuando un asegurado presenta una queja formal ante la compañía de seguros en caso de desacuerdo con una decisión concerniente con su póliza. La aseguradora tiene la obligación de investigar la queja de manera oportuna y justa, brindando una respuesta adecuada al asegurado dentro de un plazo determinado por la ley.

En caso de que el asegurado no esté satisfecho con la respuesta de la aseguradora, puede recurrir a instancias superiores, como la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, que actúa como autoridad reguladora en el mercado de seguros en el Ecuador. La Superintendencia tiene la facultad de mediar en disputas entre asegurados y aseguradoras, imponer sanciones a las compañías de seguros que infrinjan la ley y garantizar el cumplimiento de las normas y regulaciones en el sector. (Gob.ec )

El reclamo administrativo en el sector de seguros en Ecuador es un procedimiento fundamental que garantiza el amparo de los derechos de los asegurados. A través de este proceso, los consumidores tienen la posibilidad de hacer valer sus derechos y recibir la indemnización correspondiente en caso de siniestro. Asimismo, el reclamo administrativo fomenta la transparencia y la rendición de cuentas por parte de las compañías de seguros, promoviendo una relación equitativa entre las partes involucradas. Por tanto, es crucial que los asegurados conozcan sus derechos y recurran al reclamo administrativo en caso de ser necesario, para asegurar un trato justo y adecuado en el ámbito de los seguros en Ecuador.

## **Proceso de Reclamo Administrativo en Seguros Ecuador**

El reclamo administrativo en el sector de seguros en Ecuador es un procedimiento regulado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Cuando un asegurado desea presentar un reclamo administrativo, debe seguir una serie de pasos establecidos por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para garantizar la transparencia y la equidad en el proceso.

El asegurado debe comunicar el siniestro a la compañía de seguros en un tiempo determinado por la póliza. Una vez realizada la notificación, la compañía de seguros tiene un plazo determinado por la ley para realizar la investigación pertinente y tomar una decisión sobre la indemnización. En caso de que el asegurado no esté satisfecho con la decisión de la compañía de seguros, puede presentar un reclamo administrativo ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

## **Importancia del Reclamo Administrativo en Seguros**

El reclamo administrativo en el sector de seguros en Ecuador desempeña un papel decisivo en la protección de los derechos de los asegurados. A través de este proceso, los consumidores tienen la oportunidad de hacer valer sus derechos y recibir la indemnización correspondiente en caso de siniestro. Además, el reclamo administrativo fomenta la transparencia y la rendición de cuentas por parte de las compañías de seguros, garantizando que cumplan con sus obligaciones contractuales. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018)

Asimismo, el reclamo administrativo en seguros contribuye a la resolución de conflictos de manera efectiva y eficiente. Al proporcionar un mecanismo formal para resolver disputas, se evita la necesidad de recurrir a costosos y prolongados procesos judiciales. Esto beneficia tanto a los asegurados como a las compañías de seguros, al permitir una resolución rápida y justa de las controversias.

## **Silencio Administrativo En Seguros**

El silencio administrativo se refiere a la ausencia de una respuesta expresa por parte de la administración a una solicitud o trámite presentado por un particular. En el ámbito de los seguros, el silencio administrativo puede darse en situaciones como la solicitud de autorización de una póliza, el reconocimiento de un siniestro o la resolución de un expediente administrativo relacionado con una compañía de seguros.

El silencio administrativo en el sector de seguros puede tener diferentes alcances y efectos dependiendo del tipo de solicitud o trámite de que se trate. En general, el silencio administrativo puede entenderse como una ficción legal que atribuye a la falta de respuesta de la administración un efecto positivo para el particular, como la aprobación tácita de una solicitud o trámite. (Fundación MAPFRE)

En el caso de los seguros, el silencio administrativo puede implicar la aprobación automática de una póliza o la conformidad con el reconocimiento de un siniestro, en el supuesto de que la administración competente no se pronuncie dentro de los términos establecidos por la ley. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el alcance y los efectos del silencio administrativo en el sector de seguros pueden modificar en función de la normativa específica aplicable en cada caso.

Es necesario comprender que el silencio administrativo puede ser positivo o negativo. El silencio administrativo positivo se origina cuando la administración pública no emite una respuesta expresa dentro del término establecido, lo que se interpreta como una aceptación tácita de la solicitud presentada. Por otro lado, el silencio administrativo negativo se origina cuando la administración no responde dentro del plazo y se interpreta como una denegación implícita de la solicitud.

En el ámbito de los seguros en Ecuador, el silencio administrativo puede tener implicaciones significativas tanto para las compañías de seguros como para los asegurados. Por un lado, las aseguradoras pueden enfrentarse a situaciones en las que no reciben una respuesta oportuna por parte de los entes reguladores, lo que genera incertidumbre y puede impactar en su capacidad para operar de manera eficiente y en cumplimiento de la normativa vigente. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014)

Los asegurados también pueden resultar afectados por el silencio administrativo en el contexto de los seguros en Ecuador. En casos en los que los asegurados presentan reclamaciones o solicitudes de indemnización a sus aseguradoras, la falta de contestación por parte de la administración puede generar demoras injustificadas en la resolución de sus reclamos, lo que afecta su derecho a un auxilio oportuno y efectivo por parte de las compañías de seguros.

Es fundamental que el marco normativo en materia de seguros en Ecuador contemple mecanismos claros y eficaces para abordar el fenómeno del silencio administrativo y

garantizar una respuesta oportuna y adecuada por parte de las autoridades competentes. Asimismo, es importante promover la transparencia y la rendición de cuentas en el sector asegurador para atenuar los posibles efectos negativos derivados de la inactividad administrativa.

El silencio administrativo en el contexto de los seguros en Ecuador es un tema relevante que requiere de una atención especial por parte de los diversos actores involucrados en el sector. Tanto las compañías de seguros como los asegurados y las autoridades competentes deben trabajar de manera coordinada para garantizar que el silencio administrativo no obstaculice la protección de los derechos de los asegurados ni el adecuado funcionamiento del mercado de seguros en el país.

Como se pudo observar, la Compañía de Seguros es el responsable de todo los tramites a seguir hasta el último momento que es la indemnización, de igual manera, podemos observar los procedimientos legales que tiene el Asegurado o el Afectado al momento de que no se encuentre satisfecho al momento de su indemnización por parte de la Compañía de Seguros.

## Conclusiones

En el ámbito del derecho de seguros, la Responsabilidad Civil es un tema de suma importancia, ya que busca regular las obligaciones derivadas de los daños causados a terceros. En el Ecuador, la metodología para el ajuste de seguros en materia de responsabilidad civil es crucial para garantizar una protección eficaz tanto para los asegurados como para las víctimas.

Debemos destacar que el ajuste de seguros en casos de responsabilidad civil se rige por los principios generales del derecho contractual y de seguros. Esto implica que las partes involucradas, es decir, el asegurado, la compañía de seguros y la víctima, deben actuar de buena fe y cumplir con las obligaciones pactadas en el contrato de seguro.

La metodología jurídica para el ajuste de seguros en materia de responsabilidad civil en el Ecuador debe contemplar la determinación de la responsabilidad del asegurado. En este sentido, es fundamental realizar una investigación exhaustiva de los hechos que han dado origen al siniestro, así como evaluar la existencia de causales de exclusión de cobertura previstas en la póliza.

La metodología jurídica para el ajuste de seguros en materia de responsabilidad civil en el Ecuador debe ser aplicada de manera rigurosa y respetando los principios y normativa vigente, con el fin de garantizar la protección de los intereses de todas las partes involucradas en un siniestro asegurado.

La metodología jurídica en el sector de seguros en Ecuador juega un papel fundamental en la protección de los derechos de los asegurados, la regulación de las empresas aseguradoras y la estabilidad del mercado asegurador. Es necesario que las autoridades, empresas y consumidores trabajen de manera coordinada para superar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado de seguros en Ecuador.

## Referencias

- Allianz. (s.f.). *¿Qué es una Indemnización?* Obtenido de <https://www.allianz.es/descubre-allianz/mediadores/diccionario-de-seguros/i/que-es-indemnizacion.html#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20de%20los,para%20protegerse%20de%20posibles%20perjuicios>.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2006). *Reglamento a la Ley General de Seguros*. Quito: República del Ecuador.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2019). *Código de Comercio*. Quito: República del Ecuador.
- Aseguradora del Sur. (15 de junio de 2023). *Entérate ya de qué dice la ley sobre los seguros* . Obtenido de <https://www.surone.ec/blog/enterate-ya-de-que-dice-la-ley-sobre-los-seguros>
- CRSCONTROL. (2023). *Inspección del Riesgo*. Obtenido de <https://www.crscontrol.es/es/servicios-tecnicos-asociados-al-riesgo/inspeccion-del-riesgo>
- Diez Salgado, j. (2015). *Tratado de los Contratos* . BOSCH.
- FasterCapital. (s.f.). *El Papel De Los Ajustadores En La Investigación Y Recopilación De Pruebas*. Obtenido de <https://fastercapital.com/es/tema/el-papel-de-los-ajustadores-en-la-investigaci%C3%B3n-y-recopilaci%C3%B3n-de-pruebas.html>
- Fernández Rozas, J. C. (2005). *Responsabilidad Civil* . Tirant Io Blanch.
- Fundación MAPFRE. (1990). *Manual de Introducción al Seguro*. Madrid : MAPFRE S.A.
- Fundación MAPFRE. (2021). *Diccionario de Seguros* . Obtenido de <https://www.mapfre.es/particulares/seguros-de-coche/articulos/seguro-de-responsabilidad-civil-extracontractual/>
- Fundación MAPFRE. (s.f.). *Diccionario de Seguros*. Obtenido de <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/riesgo/>

Fundación MAPFRE. (s.f.). *Diccionario de Seguros*. Obtenido de <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/prima/>

Fundación MAPFRE. (s.f.). *Diccionario de Seguros*. Obtenido de <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/siniestro/>

Fundación MAPFRE. (s.f.). *Diccionario de Seguros*. Obtenido de <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/pago-de-indemnizaciones/>

Fundación MAPFRE. (s.f.). *Diccionario de Seguros*. Obtenido de silencio administrativo: <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/silencio-administrativo/>

Fundación MAPFRE. (s.f.). *Diccionario de Seguros* . Obtenido de <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/responsabilidad-civil-contractual/>

Fundación MAPFRE. (s.f.). *Diccionario de Seguros* . Obtenido de [https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/aviso-de-siniestro/#:~:text=aviso%20de%20siniestro%20\(loss%20advice,que%20se%20efect%C3%BAa%20la%20indemnizaci%C3%B3n.](https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/aviso-de-siniestro/#:~:text=aviso%20de%20siniestro%20(loss%20advice,que%20se%20efect%C3%BAa%20la%20indemnizaci%C3%B3n.)

Gob.ec . (s.f.). *Atención de reclamos de usuarios, beneficiarios y/o asegurados de las compañías de seguros*. Obtenido de <https://www.gob.ec/scvs/tramites/atencion-reclamos-usuarios-beneficiarios-asegurados-companias-seguros#:~:text=Tr%C3%A1mite%20mediante%20el%20cual%20los,de%20seguro%20o%20medicina%20prepagada.>

Gomez , L. (2018). *Fundamentos del Seguro*. Barcelona: ABC.

INFOAUTONOMOS. (20 de octubre de 2016). *La importancia de tener un buen seguro de Responsabilidad Civil*. Obtenido de <https://www.infoautonomos.com/blog/soluciones/seguro-responsabilidad-civil/>

Martín Osante, J. M. (2018). *El Seguro de Responsabilidad Civil Empresarial*. Barcelona: Marcial Pons.

Nacional de Seguros . (s.f.). *Indemnización: un momento difícil en el que siempre te acompañamos*. Obtenido de <https://nacionaldeseguros.com.co/noticias/indemnizacion-en-la-industria-de-seguros/>

Oviedo Acevedo, G. (2005). *El Seguro*. Bogotá: Politécnico Gran Colombia.

Seguros Allianz. (s.f.). *¿Qué es una Notificación de siniestro?* Obtenido de <https://www.allianz.es/descubre-allianz/mediadores/diccionario-de-seguros/n/que-es-una-notificacion-de-siniestro.html>

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2014). *Ley General de Seguros*. Quito: Republica del Ecuador.

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2018). *REGLAMENTO DE RECLAMOS Y RECURSOS EN MATERIA DE SEGUROS*. Quito: República del Ecuador.

Verti. (s.f.). *Buena fe (Contrato de seguro)*. Obtenido de <https://www.verti.es/diccionario/buena-fe/#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20de%20los,lo%20que%20se%20quiere%20asegurar.>

ZURICH. (12 de septiembre de 2023). *¿Qué es una póliza de seguro y cómo funciona en Ecuador?* Obtenido de <https://www.zurichseguros.com.ec/es-ec/inicio/recursos-para-clientes-zurich/blog/articles/2023/09/que-es-una-poliza-de-seguro>