



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

EL AJUSTADOR DE SINIESTROS EN EL DERECHO PERUANO DE SEGUROS

Rossi Velásquez-Ordinola

Piura, enero de 2019

FACULTAD DE DERECHO

Área Departamental de Derecho



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE DERECHO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO



El ajustador de siniestros en el Derecho Peruano de seguros

Tesis para optar el título de Abogado

Rossi Velásquez Ordinola

Asesor: Dr. Álvaro Zegarra Mulánovich.

Piura, enero 2019

Aprobación

Tesis titulada “*El ajustador de siniestros en el Derecho Peruano de seguros*” presentada por la bachiller Rossi Velásquez Ordinola en cumplimiento con los requisitos para optar por el Título de Abogado, fue aprobada por el Director Dr. Álvaro Zegarra Mulánovich.

Director de Tesis

Dedicatoria

Para mamá con amor.

Agradecimiento

A mi familia y amigos por todo el apoyo brindado.

RESUMEN ANALÍTICO – INFORMATIVO

Título de la tesis: **El ajustador de siniestros en el Derecho Peruano de seguros.**

Autor de la tesis: **Rossi Velásquez Ordinola.**

Asesor o director de la tesis: **Dr. Álvaro Zegarra Mulánovich.**

Tipo de tesis: **Tesis de título.**

Título que opta: **Licenciado en Derecho.**

Institución. Facultad: **Universidad de Piura. Facultad de Derecho.**

Fecha de sustentación: **Piura, enero de 2019.**

Palabras claves: Ajustador / Seguros / Liquidación de siniestros / Contrato de seguro / Informe del ajustador / Convenio de ajuste / Imparcialidad / Superintendencia de Banca y Seguros.

Descripción: Tesis de grado en Derecho perteneciente a la línea de investigación sobre el derecho de seguros en la figura del ajustador de siniestros en el Derecho Peruano.

Contenido: El texto de la tesis está dividido en tres capítulos: la primera se refiere a la Demarcación del ajustador de seguros, la segunda estudia el Régimen profesional del ajustador de seguros y finalmente en el tercer capítulo se realiza un Análisis jurídico de la actividad del ajustador de seguros.

Metodología: Método descriptivos y analítico.

Conclusiones: Los orígenes del ajustador de seguros se remontan al Reino Unido, el ajustador es un profesional calificado que sirve en la determinación de la indemnización de los riesgos contratados en las pólizas, desarrolla su actividad en base a lo convenido con la aseguradora y el asegurado en un contrato mercantil de servicios profesionales, su actuación es revisada por la Superintendencia de Banca y Seguros. El ajustador elabora un informe de liquidación que no es vinculante para las partes, sin embargo si este informe es suscrito por el asegurado y consentido por la aseguradora entonces tendrá la naturaleza de un convenio que sí, obliga a las partes en su cumplimiento. Si bien en el derecho peruano la designación del ajustar es por ambas partes en la realidad la aseguradora señala su ajustador y el asegurado acepta la propuesta o en caso de omisión en el plazo de ley se entenderá por designado al ajustador propuesto por la aseguradora lo que quiebra la imparcialidad e independencia del ajustador.

Fuentes: Apuntes en clase, libros, documentos electrónicos, sitios webs consultados, normativa extranjera y nacional, jurisprudencia nacional reseñados en la bibliografía de la tesis.

Fecha de elaboración de resumen: 10 de diciembre de 2019.

Abreviaturas

CC	Código Civil.
CCO	Código de Comercio.
CDI	Departamento de Seguros de California.
CMF	Comisión para el mercado financiero.
CPDC	Código de Protección y Defensa del Consumidor.
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
LBS	Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Ley N° 26702
LCS	Ley del Contrato de seguro Ley N° 29946
LCSE	Ley de Contratos de Seguros Española.
LOSP	Ley 33/1984 de Ordenación del Seguro Privado Española.
RGPS	Reglamento para la gestión y el pago del siniestro Resolución N° 3202-2013-SBS.
RRIA	Reglamento del Registro de Intermediarios y Auxiliares de Seguros. Resolución N°1797-2011
SBS	Superintendencia de Banca y Seguros.
TDCPI	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.
RACS	Reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros Núm. 1.055.- Santiago, Chile.

Índice

Introducción	1
Capítulo 1 Demarcación del ajustador de seguros	3
1.1. Los seguros y el ajustador en el tiempo	3
1.2. Orígenes de la figura del ajustador de seguros	5
1.3. Delimitación del ajustador de seguros	6
1.3.1. El ajustador de seguros o liquidador de siniestros	6
1.3.2. Naturaleza Jurídica	8
1.3.3. Funciones y Obligaciones	15
1.3.4. Legislación Nacional	24
1.3.5. Panorama Comparado	34
Capítulo 2 Régimen profesional del ajustador de seguros	49
2.1. Aspectos generales del ejercicio del ajustador de seguros en el Perú	49
2.1.1. Estatuto Profesional.....	50
2.1.2. Inscripción	52
2.2. Relación al exterior del contrato de seguro	53
2.2.1. La SBS y el ajustador de seguros	53
2.2.2. INDECOPI y el ajustador de seguros.....	55
Capítulo 3 Análisis jurídico de la actividad del ajustador de seguros.....	59
3.1. Relación al interior del contrato de seguro	59
3.1.1. La empresa aseguradora, el asegurado y el ajustador	59
3.2. Procedimiento de liquidación a cargo del ajustador de seguros	61
3.2.1. Sujetos del procedimiento	61
3.2.2. Elementos formales del procedimiento de liquidación de siniestros son:	62
3.2.3. Etapas del procedimiento de liquidación de seguros.....	62
3.3. Informe del Ajustador y el convenio de ajuste	65
3.4. Retribución económica: problemas con la imparcialidad.....	67
3.5. Conciliando la ley con la realidad del ajustador de seguros en el Perú	71

Introducción

El negocio de los seguros responde a la necesidad intrínseca de todo ser humano de garantizar, en lo posible, su futuro. Y es que hoy en día las personas somos más conscientes de los riesgos que nos rodean.

El riesgo es la materia prima del seguro. Por ello la gente se asegura cuando percibe un riesgo. Siguiendo dicha lógica existirá mayor tendencia a asegurarse cuando se tenga mayor conciencia de los riesgos¹.

Todos queremos cuidar el automóvil que con tanto sacrificio nos ha costado adquirir; asimismo, el banco que nos ha dado el crédito hipotecario, nos obliga asegurar el bien inmueble, que por más de 20 largos años estará hipotecado a su favor; el Estado nos obliga bajo apercibimiento de multa y sanción administrativa a que los vehículos motorizados estén asegurados contra accidentes de tránsito y al parecer ahora es más frecuente escuchar preguntar antes de cerrar un trato comercial: ¿está asegurado el bien? Todo ello nos lleva a creer que actualmente estamos viviendo en un mundo preocupado por el aseguramiento de los bienes adquiridos e, incluso, de los bienes por adquirir en el futuro.

Pero es en este contexto, que nos preguntamos: ¿Qué tan seguro es tener un seguro en caso de ocurrir el siniestro? En realidad, no lo sabremos hasta que lo vivamos. Será cuando se nos incendie la casa, nos roben el carro o tengamos un accidente que hallaremos respuesta a dicha incógnita y espero honestamente que aquella respuesta sea una que nos devuelva la alegría al rostro y nos haga sentir realmente que “todo está bien” (como decía la propaganda de una empresa aseguradora).

Este trabajo está enfocado en uno de los personajes que, pese a la importancia de sus funciones dentro del procedimiento de liquidación del siniestro, resulta menos conocido: el ajustador de siniestros. Pese a la relevancia de su función, decimos, esta figura no cuenta con una difusión adecuada de sus obligaciones, tanto para con la empresa como para el asegurado. Ello fomenta la desprotección del asegurado inexperto que ha sufrido un siniestro.

Este auxiliar, como lo denomina la Ley, es un profesional especializado en temas técnicos, jurídicos y administrativos con respecto al siniestro, su causa, daño y quantum. Tales habilidades convierten a este profesional en un experto calificador del siniestro, por lo cual se podría presumir que el informe remitido a la aseguradora cuenta en su totalidad con los requisitos de forma y fondo precisos para su aprobación. Pero como se advierte a través de

¹MEZA CARBAJAL, Luis Alberto. “Clase de derecho de seguros”. Universidad de Piura-Campus Piura-. Noviembre 2013.

casuística nacional, es muy común que las empresas aseguradoras se opongan a dicha liquidación, requiriendo un nuevo informe de liquidación o rechazándolo totalmente.

Entonces, nuestra casa que ha quedado en escombros o el auto que ya no tenemos debido al robo que hemos sufrido jamás se verá compensado realmente. Se tomarán meses y quizás años para resolver dicha situación. Es más, si no se determina a tiempo que el siniestro está asegurado por las primas ya pagadas, se corre el peligro de perder las pruebas necesarias para acreditarlo con posterioridad. Ello llevaría a una insatisfacción total, así como un desencanto de lo prometido por la aseguradora y el inicio de procedimientos de solución de conflictos tan costosos como extensos.

Revisando jurisprudencia comparada e iniciando las investigaciones en las empresas aseguradoras y entre sus ajustadores de siniestros, fue anecdótica la sorpresa que tuve cuando la propia Superintendencia no sabía que había publicado hace ya bastante tiempo una lista de más de 30 ajustadores de siniestros. Ello me llevó a presumir la falta de conocimiento e información que tienen de esta figura jurídica no solo los asegurados sino también quienes están obligados a supervisar la actividad de seguros en nuestro País.

Por lo expuesto, considero que esta Tesis, puede ayudar a:

- 1) Entender la figura del ajustador de siniestros y su importancia dentro del procedimiento de liquidación de siniestros.
- 2) Cómo viene siendo desarrollada esta figura en otros ordenamientos jurídicos, y el éxito en los mismos.

Considero que dicha información es relevante y necesaria para todos los operadores legales que participan en el sistema de seguros de nuestro País.

Asimismo, de la investigación realizada para esta tesis, he advertido varias dificultades de la aplicación de la LBS, LCS y el RGPS, como es el problema del periodo señalado para que se presenten los informes de liquidación entre otros que serán desarrollados más adelante. Dicho esto, presento una propuesta que busca equilibrar la oportunidad de acción de las partes y como consecuencia natural de esto disminuir el número de quejas en el sector seguros. De hecho, ya en la actualidad es la cuarta actividad económica con más quejas ante los órganos de protección del consumidor del país². Con la presente tesis se busca mejorar el sistema jurídico peruano en lo concerniente al ámbito de seguros.

²INDECOPI. Sexta Edición del Anuario de Estadísticas Institucionales 2016. *Estado de protección de los consumidores*. Pp. 20 EN: <http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%A9stica+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487> Revisado: 28/11/17

Capítulo 1

Demarcación del ajustador de seguros

1.1. Los seguros y el ajustador en el tiempo

En este apartado hablaremos de los inicios de la figura del ajustador de seguros ubicándonos para ello en el tiempo y espacio correspondiente. De manera que podamos entender su naturaleza a través de los hechos históricos que dan origen a esta figura.

De igual manera, es importante entender la estrecha relación entre el ajustador de seguros y el procedimiento para la indemnización del siniestro. El ajustador es un personaje que interviene en los procedimientos de liquidación del *quantum* indemnizable del asegurado, debido al contrato que suscribe este último con una empresa aseguradora.

Entonces para referirnos al nacimiento de la figura del ajustador de seguros será necesario revisar la historia del seguro en sí.

Los seguros como negocio de lucro, tiene sus raíces en la industria marítima en Italia por el siglo XIV. Donde tenemos un primigenio contrato de seguro marítimo en el año 1347, que aseguró el buque llamado “Santa Clara”³.

Posteriormente en el siglo XIX, aparece la primera referencia legal sobre el seguro en el Perú y lo encontramos en el título IV del CC de 1852. Poco tiempo después apareció el CCO de 1853 en donde el legislador comenzó a regular temas más específicos, como el seguro de conducción terrestre.

Por su lado, el CCO de 1902 marca un importante punto de cambio. A partir de este momento la regulación sobre seguros comienza a ser cada vez más específica. Hay una distinción entre la escasa regulación que había en el Perú antes de 1902 y todas las leyes y modificaciones que se dieron a partir de ese año, lo cual ocasionó un cambio significativo en el desarrollo del tema del seguro.

Con fecha 9 de diciembre de 1996 es publicada la LBS, norma que nace para estructurar el régimen total del sistema financiero y de seguros, porque con el pasar de los años los artículos del código de comercio de 1902 referidos al seguro se habían vuelto insuficientes para la realidad que debían abarcar. Incluso había terminología de la época del CCO que ya se había dejado de usar.

Es así que posteriormente con la intención de tener un dispositivo normativo específico que regule el contrato de seguro en el Perú, aparecen propuestas de ley

³Historia del Seguro. Capítulo II. Revisado 19/01/17. EN: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/specia_j_al/capitulo2.pdf

estructurados en el congreso desde 1998 que utilizaron como pieza fundamental el proyecto del Profesor Juan Carlos Felix Morandi, quien lo preparó por encargo de la Sección Latinoamericana de la Association Internationale de Droit des Assurances (AIDA). Estos múltiples proyectos con contenido dispositivo recogían ciertas cláusulas y prácticas del mercado y buscaban llenar algunas lagunas del CCO de 1902 sobre seguros.

En el año 2005, el Superintendente Adjunto de Asesoría Jurídica Sergio Espinosa Chiroque y el Superintendente Juan José Marthans, representando a la SBS, tomaron dos importantes decisiones: preparar una nueva propuesta de legislación sobre contrato de seguro y considerar como punto de partida el trabajo del profesor Rubén S. Stiglitz.

El 26 de enero del año 2006, el Ministerio de Justicia ordenó la organización de una Comisión Especial para preparar un Anteproyecto de la LCS. La comisión promovió nuevos reportes, reformuló el proyecto pero mantuvo su orientación de proteger al asegurado y promover el equilibrio jurídico.

El 11 de agosto del año 2011, el congresista Bedoya hizo suyo el proyecto del Ministerio de Justicia del 2006 y lo presentó como proyecto de Ley N° 028-2011-CR. Ya el 16 de noviembre de 2011 encargó la revisión y actualización del proyecto a un equipo técnico.

El 11 de octubre del año 2012, se aprobó la LCS luego de un debate en el Pleno, con algunos aportes finales de congresistas sobre ciertos aspectos. Esta aprobación trajo consigo reacciones en todos los sentidos. Así, el Asociación Peruana de Empresas de Seguro⁴ publicó un comunicado solicitando al ejecutivo observe la ley para su perfeccionamiento. Por otro lado Asociación Peruana de Corredores de Seguros⁵ envió sus felicitaciones al Congreso a través de comunicados. Pero para sorpresa de algunos, el 26 de noviembre de 2012 el Presidente Ollanta Humala promulgó la tan esperada LCS⁶.

Finalmente el 27 de mayo del 2013 entró en vigencia la LCS. Dicha Ley tiene una postura pro asegurado, lo cual marca un gran precedente y abre el camino para que los legisladores sigan esta línea de pensamiento.

Actualmente la materia de seguros en nuestro país se encuentra regulada por la LCS que se complementa con la LBS y el CPDC, que entró en vigencia el 2 de octubre de 2010.

⁴En adelante APESEG.

⁵En adelante APECOSE.

⁶Cfr. MEZA CARBAJAL, Luis Alberto. “Apuntes para una historia de la Ley del Contrato de Seguro del Perú”. Revista de Derecho. Universidad de Piura. Vol. 16. Lima. 2015. pp. 49 a 75.

1.2. Orígenes de la figura del ajustador de seguros

Un terrible acontecimiento sucedió el 2 de septiembre de 1666, producto del feroz incendio en la catedral de St. Paul, sus piedras no pudieron contener el calor de las llamaradas por lo que estallaron, generando más de 12.300 viviendas destruidas y miles de damnificados en Londres. Este histórico acontecimiento obligó a las personas de este tiempo a pensar en la necesidad de asegurar sus precarios bienes. De hecho inspiró a Nicholas Barbón a crear su propia compañía aseguradora contra incendios⁷. Fue precisamente con este evento desastroso que se inició la profesión del ajustador de seguro; no como ahora lo conocemos, pero sí de forma incipiente. Con la introducción del seguro contra incendios en los edificios, los topógrafos independientes y los comerciantes pronto utilizaron su experiencia en la solución de reclamaciones.

“A fines del siglo XVIII, las principales aseguradoras de incendios estaban designando “asesores” para que actuaran exclusivamente para ellos. Sin embargo, la profesión de ajuste de pérdidas, tal como la conocemos hoy en día, generalmente creció a partir de las investigaciones locales independientes y las prácticas de ajuste de siniestros y pérdidas en la segunda mitad del siglo XX. Los profesionales u hombres experimentados de alto nivel eran ciudadanos y comerciantes muy respetados quienes aportaron en la formación de la organización que se convirtió en el Instituto Colegiado de Ajustadores de Pérdidas”⁸.

El término ajustador de seguros, viene del derecho continental y, en concreto, de los casos. La falta de regulación sobre esta materia hizo que la cuestión de la liquidación sea regulada por lo convenido en las pólizas. Los contratos de seguros al ser fuente del derecho de seguros, contenían además de deberes de información, la prueba del daño y el procedimiento que se aplicaba si surgían discrepancias entre el asegurado y la empresa aseguradora.

Los orígenes de la figura del “*loss adjuster*”⁹ se remontan al Reino Unido:

“Que ha existido desde que se fundó el Instituto Colegiado de Ajustadores de Pérdidas, en 1961. El Instituto surgió de la Asociación de Ajustadores de Pérdida de Incendios, en 1940, antes de lo cual la ocupación de ajustador de pérdidas por incendio se había seguido generalmente bajo el título de “*Assessors of Fire Losses*”, que apareció en los directorios comerciales desde 1873. Pero, antes de eso, las personas y sociedades involucradas en el

⁷“Historia de Londres” Enciclopedia ENCARTA, versión 2004, “*El Gran Incendio de Londres*”.

⁸ILAA. *Independent Loss Adjusters- The Origins*. EN: <http://www.ilaa.org.uk/history.aspx> REVISADO: 20/11/2017

⁹Traducido como ajustador de pérdidas.

“*adjustment of claims*”¹⁰ (un término que apareció en muchas pólizas tempranas y se menciona en la Ley de Prevención de Incendios Metropolitanos de 1774) habían existido por muchos años”¹¹.

Por otro lado, la primera referencia al ajustador de seguros en nuestro ordenamiento lo tenemos en el Art. 343 de la LBS en donde únicamente se enumera las funciones del ajustador de siniestros. Posteriormente, al ver que muchos de ellos no solicitaban las autorizaciones correspondientes a la SBS, se emite el RRIA. Finalmente se dicta el RGPS.

Para terminar, es importante precisar, que el punto de partida del seguro es la mutualidad, que garantiza que ante la realización de un siniestro -que se encuentra cubierto por un seguro- se indemnice el monto acordado. Y que la existencia de siniestros complejos, en los que es difícil de investigar el daño, la cobertura del seguro y de liquidar el *quantum* indemnizable, reclama la existencia de personas calificadas y expertas en realizar dichas actividades de investigación y liquidación.

1.3. Delimitación del ajustador de seguros

1.3.1. El ajustador de seguros o liquidador de siniestros

Como ha sido revisado en el apartado anterior, la figura del ajustador de seguro en el Perú se encuentra regulada de forma escueta. Así tenemos el artículo 343 de la LBS, que regula sus funciones. Por otro lado la LCS en su artículo 74 legaliza la participación de los ajustadores procedimientos de liquidación de siniestros, estableciéndoles obligaciones que cumplir. El RGPS, en su artículo 2, inciso a), enmarca al ajustador como: Personas naturales y personas jurídica que realizan las responsabilidades reguladas en el artículo 343 de la Ley General, y las demás normas. Por último tenemos el RRIA, que en su artículo 1° califica como auxiliares de seguros a los ajustadores de seguros.

Entonces para nuestro ordenamiento peruano el ajustador de seguro es: Un auxiliar de seguros, que tiene como funciones:

- “a) estimar el valor de los objetos asegurados antes de la ocurrencia del siniestro, en el caso de que éste se encontrase cubierto por la póliza,
- b) examinar, investigar y determinar las causas conocidas o presuntas del siniestro,

¹⁰Traducido como el ajuste de reclamos, lo que vendría a ser el informe del ajustador.

¹¹ILAA. *Independent Loss Adjusters- The Origins*. EN: <http://www.ilaa.org.uk/history.aspx> REVISADO: 20/11/2017

- c) calificar, informar y opinar si el siniestro se encuentra amparado por las condiciones de la póliza,
- d) establecer el monto de las pérdidas o daños amparados por la póliza,
- e) señalar el importe que corresponde indemnizar con arreglo a las condiciones de la póliza, y por último
- g) establecer el valor del salvamento para deducirlo de la cifra de daños, o su comercialización por la empresa de seguros”¹².

Se debe precisar que todas estas funciones se materializan en un documento que se llama informe del ajustador, que no vincula a las partes y es totalmente autónomo a ellos. Al estar reconocido el ajustador como un auxiliar de seguros, sus actividades están supervisadas por la SBS, quien lleva un registro de los mismos, precisando las ramas de seguros en los que puede ejercer sus atribuciones.

Del artículo 343 de la LBS antes reproducido, deducimos que el ajustador cumple con dos finalidades:

- 1) una más externa o formal, que implica la entrega de un informe;
- 2) una más de fondo o sustancial, que consiste en emitir su opinión como tercero independiente e imparcial.

Estas finalidades el ajustador las cumple en el desarrollo de su actividad de inspección, donde el ajustador de siniestros:

- 1) Determina si el hecho tal como lo ha percibido se encuentra *prima facie* cubierto por la póliza o no. De ahí que el juicio definitivo de cobertura dependerá muchas veces de determinar la causa del siniestro.
- 2) Posteriormente inicia la etapa de investigación, en donde analiza las posibles causas que originaron el siniestro.
- 3) Finalmente evalúa los daños y establece una estimación económica u otro tipo de compensación, la cual tendrá que plasmarse en un documento que es conocido usualmente como “informe de ajuste”.

¹²Artículo 343 de la LBS.

No podríamos delimitar al ajustador de seguro sin hacer referencia a la entidad pública que tiene a cargo su regulación y supervisión: La SBS, contenido que se revisará en apartados posteriores. Nos bastará señalar que la SBS ha definido al ajustador de seguros:

“Es la persona natural o jurídica que se encarga de efectuar la evaluación de los siniestros que se encuentren bajo la cobertura de un contrato de seguro, emitiendo opinión a través de un informe en el cual se detalla si existen daños y el monto al que ascenderían estos”¹³.

Además dice el RGPS que los ajustadores pueden ser tanto personas naturales como jurídicas, que deberán estar inscritos y autorizados en el registro de la SBS y contar con un capital mínimo para estar habilitados. El RRIA impone otra serie de requisitos para poder ejercer sus funciones.

En resumen, del análisis de las normas antes citadas podríamos señalar que el ajustador es sin duda uno de los eslabones en la indemnización del siniestro, pues ante el siniestro se necesita de habilidades específicas y técnicas que no necesariamente poseen las partes, ni la empresa aseguradora ni el asegurado, para determinar el daño y si este es indemnizable o no. Por ello nuestro ordenamiento lo denomina como un auxiliar de seguros, un profesional independiente que busca determinar la procedencia del siniestro y el *quantum* de la indemnización.

1.3.2. Naturaleza Jurídica

Para desarrollar este apartado de la tesis, haré uso de la descripción que hace el Profesor Zegarra¹⁴ de la naturaleza jurídica, desarrollándola en tres aspectos:

- 1) La naturaleza "funcional", que pretende responder a la pregunta "¿para qué sirve esta institución en la sociedad?"
- 2) La naturaleza "estructural", que pretende responder a la pregunta "¿cómo se configura este fenómeno?"
- 3) Finalmente la naturaleza "sistemática" o "didáctica" pretende averiguar a qué área del Derecho (como ciencia), y dentro de ella, a qué parte de su existencia pertenece el estudio de la figura.

¹³Portal Web de la Superintendencia de Banca y Seguros en su glosario de términos. EN: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/glosario-de-terminos/3027/c-3027>. Revisado: 25/01/16

¹⁴ZEGARRA MULANOVICH, Álvaro. "Las Cláusulas de Hardship en la Contratación Mercantil". Tesis Doctoral. Universidad de La Coruña. Facultad de Derecho. 2007. Pp. 168.

En el caso del ajustador de siniestros, vale precisar que la naturaleza *funcional del ajustador* es la de prestar auxilio en la determinación de la indemnización, de analizar los riesgos contratados en las pólizas para emitir una opinión técnica especializada sobre la determinación o carencia de cobertura, y señalar la cuantía del siniestro. De esta manera, el ajustador de seguros es un profesional¹⁵ que coopera con el asegurado y la aseguradora en la determinación del siniestro.

Las funciones de cooperación que desarrolla el ajustador con la empresa asegurada y el asegurado parecieran aproximarlos a las figuras jurídicas de:

- 1) Tercero arbitrador.
- 2) Negociador.
- 3) Mediador.
- 4) Conciliador.

Analizaremos estas figuras una por una en los siguientes apartados.

1.3.2.1. Naturaleza Funcional

- Arbitrio de tercero y el ajustador de seguros

El tercero arbitrador es un tercero que puede intervenir en la compraventa o en otros contratos para determinar el precio u otra prestación, por remisión de las partes u otros supuestos igualmente arquetípicos de la institución que se conoce como arbitrio de un tercero¹⁶. Si recordamos lo señalado en el apartado anterior sobre el ajustador de seguros y sus funciones estipuladas por la ley, el ajustador no tiene la función de resolver o decidir sobre el contenido de una obligación o contexto, sino que su función es de opinar técnicamente sobre el siniestro. Por otro lado, las partes no están obligadas a lo dicho por el ajustador; ni el asegurado, ni la empresa aseguradora. Cada uno de ellos puede rechazar el informe y requerir uno nuevo con otro ajustador situación que no sucede con el tercero arbitrador, cuyas decisiones son impugnables mas no rechazables (confróntense los artículos 1407 y 1408 del CC). Por lo expuesto considero que no se configurarían las condiciones para suponer la intervención de nuestro ajustador de siniestros como un arbitrio de tercero.

¹⁵En el capítulo II se revisará con más detalle la condición profesional del ajustador.

¹⁶ZEGARRA MULANOVICH, Álvaro. *"Las Cláusulas de Hardship en la Contratación Mercantil"*. Tesis Doctoral. Universidad de La Coruña. Facultad de Derecho. 2007. Pp. 602.

- La negociación y el ajustador de seguros

La negociación, es un término muy cuestionado en cuanto su pertenencia o no dentro del concepto de ADR. Toda vez que la negociación se conceptualiza como “cualquier comunicación llevada a cabo directamente por las partes en orden a lograr la solución del conflicto”¹⁷. Entonces, entendemos que es una manera de solucionar un conflicto en el cual las partes desean llegar a un resultado conjunto. La negociación no requiere la intervención de un tercero porque son los mismos participantes o sus representantes los que convienen resultados comunes para ellos mismos.

La figura del ajustador de seguros no se ajusta al rol que cumple la negociación porque de plano el ajustador es un tercero que no forma parte de ningún conflicto con el asegurado ni con la empresa aseguradora. Es más, el ajustador de seguro está obligado por ley a realizar sus actividades inspectoras y de liquidación con independencia de las partes. Por lo expuesto considero que no se configurarían las condiciones para suponer la intervención de nuestro ajustador de siniestros como un negociador.

- La mediación y el ajustador de seguros

Para Folberg y Taylor la mediación se define como el:

“Proceso mediante el cual los participantes, junto con la existencia de una persona o personas naturales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un mutuo acuerdo que se ajuste a sus necesidades”¹⁸.

Se necesita de un tercero neutral, que no toma decisiones ni resuelve la controversia sino que ayuda a las partes a que ellas lleguen a un acuerdo que beneficie a ambas. En el fondo, se trata de una “negociación asistida”. Además la mediación no obliga a las partes y es confidencial. Por ello hay un peligro mínimo para los participantes, siempre resulta beneficioso porque aunque no se llegue a un acuerdo, la mediación permite a las partes abrir camino al diálogo.

¹⁷MACHO GOMEZ, Carolina. “Los ADR Alternative Dispute Resolution en el Comercio Internacional” Cuadernos de Derecho Transnacional (Octubre 2013), vol. 5, N° 2, Pp. 405 EN: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/CDT/article/view/1828/854> Revisado el 19/02/2018 CITANDO A: Vid. C. Bühring-Uhle, L. Kirchhoff, G. Scherer, *Arbitration and mediation in international business*, 2ª ed., Alphen aan den Rijn, 2006, pp. 174-206.

¹⁸FOLBERG, Alison. *Mediación*. Traducción del Ingles por Beatriz B. Mendoza Limusa .S.A. CV. Grupo Noriega Editores. México D.F., 1992, Pp.27.

Podríamos señalar que el ajustador cumple prácticamente con todas las cualidades del mediador como son:

1. La participación neutral.
2. Facilitador de la comunicación.
3. Acercar a las partes.

Sin embargo, adicionalmente, el ajustador presenta un informe a las partes. Con ello, el ajustador se diferencia del mediador pues estaría proponiendo un acuerdo.

Entonces el ajustador se parece bastante a la figura del mediador pero también se diferencia de ella. Si se quisiera insistir en asimilarlo a esta figura, en todo caso, sería un mediador con facultades de decir su opinión, es decir, con la facultad de hacer propuestas propias.

- La conciliación y el ajustador de seguros

Usualmente es anterior a los procesos judiciales. Requiere la intervención de un conciliador, que está llamado a evitar un conflicto o proceso judicial, o extinguirlo por acuerdo voluntario de las partes. Para Juan Montero Aroca la conciliación es:

“(...) la comparecencia, obligatoria o facultativa de las partes ante una autoridad estatal para que en su presencia traten de solucionar amistosamente el conflicto de intereses que las separa, regulada por el ordenamiento jurídico que atribuye determinados efectos jurídicos a lo en ella convenido”¹⁹.

Debemos dejar en claro que este concepto de Montero se refiere a una conciliación pública, forzosa y reglada. Pero nada impide que la conciliación sea libre y privada, sin dejar de ser verdadera conciliación.

Lo que está claro es que el rol del conciliador no es para someter las voluntades de los participantes a su propuesta de solución, sino que debe estar aceptada por los involucrados, quienes son los titulares de los acuerdos a los que se lleguen. Podríamos señalar que el

¹⁹MONTERO AROCA, Juan. *Bosquejo Histórico de la conciliación hasta la ley de enjuiciamiento civil de 1855*. Revista de Derecho Procesal Iberoamericana. Madrid. 1971. N° 4, Pp.860. Citado por LEDESMA, Marianella. *La Conciliación*. Legrima Editorial SRL. Lima.1996, Pp.45.

conciliador está autorizado a proponer opciones de solución pero las mismas no son obligatorias a las partes, a menos que expresamente las acepten²⁰.

El ajustador se parece al conciliador en el sentido que los dos deben proponer soluciones a los conflictos de las partes. En el caso del ajustador su solución viene en el informe que debe entregar de manera oportuna. Además la propuesta, tanto del conciliador como del ajustador, solo resulta vinculante cuando es aceptada por las partes.

El ajustador de seguro al realizar sus actividades tiene como finalidad principal la entrega oportuna de su informe. El hecho de que las partes acepten dicho informe es un resultado apetecible pero no exigible. Es más, se percibe que el legislador, al regularlo de la manera como lo hace, promoviendo su participación, también se propone fundamentalmente a que los potenciales conflictos entre asegurado y asegurador se eviten mediante la aceptación del informe del ajustador. Es decir, exactamente lo mismo que ocurre con la figura del conciliador.

Entonces las similitudes entre ajustador y conciliación son las siguientes:

1. Los dos proponen una solución.
2. Buscan evitar un conflicto mayor, como lo son los procesos judiciales.
3. El ajustador tiene la intención que su informe se convierta en convenio (es decir, que sea firmado y aceptado por las partes involucradas) al igual que el conciliador quien se encuentra interesado en la aceptación de su acuerdo conciliatorio por parte de los involucrados.
4. Tanto el ajustador como el conciliador tienen un fin exigible que es, por un lado, la entrega oportuna del informe y, por otro lado, la entrega de la propuesta conciliatoria. De igual manera hay un fin deseable que comparten que es la aceptación de la propuesta por parte de los involucrados.

Es preciso señalar que el convenio de ajuste obliga a las partes no porque el ajustador de seguros lo haya realizado sino porque tanto la empresa aseguradora como el asegurado manifiestan su voluntad de consentir el informe técnico del ajustador.

Por lo tanto, la naturaleza funcional del ajustador de seguro coincide sustancialmente con la del conciliador. El ajustador sería un conciliador especial porque está orientado a un ámbito específico como lo es el seguro.

²⁰Manual básico de solución extrajudicial. Centro de justicia y derechos humanos. P.93. Versión PDF.

1.3.2.2. *Naturaleza Estructural*

Debemos diferenciar la naturaleza estructural del ajustador, que se refiere al sujeto profesional, de la naturaleza estructural del ajuste, referido a la actividad profesional que él ejerce bajo contrato. A su vez, esto último plantea la necesidad de analizar estructuralmente el contrato mismo a través del cual se explota la actividad.

Antes de hablar de la naturaleza estructural del ajuste es necesario dedicar algunas líneas para explicar en qué consiste la profesión del ajustador de seguros.

El ajustador de seguros es un auxiliar, presta sus servicios de conocimientos técnicos para realizar una liquidación de siniestros en los casos que sean necesarios. Asimismo el ajustador de seguros puede tener personalidad jurídica o natural pero en ambos casos estamos hablando de una profesión de tipo empresarial, es decir, de índole mercantil.

Para poder ejercer la profesión de ajustador de siniestros es necesario cumplir con determinados requisitos que nuestra Ley exige como son:

1. Dar un examen de conocimientos técnicos.
2. Estar inscritos y habilitados.
3. Llevar una contabilidad clara, entre otros.

Sobre la naturaleza *estructural del ajustador de seguros* podríamos señalar que el ajustador de siniestros nace de lo convenido en el contrato de servicios entre la aseguradora y el asegurado por un lado y el ajustador de seguros por otro. Asimismo, la propia naturaleza de los siniestros justifica la actuación de un profesional especializado en la materia, donde el “ajuste” o liquidación es un servicio técnico profesional, en la línea del consejo o consultoría.

Para determinar la naturaleza estructural del ajustador de seguro, analizaremos el contrato que vincula al ajustador de seguro con la empresa asegurada y cómo esta relación jurídica también afecta al asegurado como destinatario del servicio de ajuste que presta el ajustador.

El contrato que vincula al ajustador de seguro con la empresa aseguradora es un contrato mercantil. Es una negociación jurídica donde hay actos de comercio, debido a que las partes que intervienen en esta relación jurídica son comerciantes. Además, el objeto del negocio, que es la prestación del servicio de ajuste, es netamente mercantil.

La empresa de seguros y el asegurado requieren de la colaboración de un profesional, independiente e imparcial para que preste el servicio de un ajuste de seguro.

Por ello la figura del ajustador de seguro es el supuesto en el que un profesional brinda sus servicios profesionales a favor de otro, sin que ello signifique una relación de dependencia o colaboración por un bien común.

Y es así, como llegamos al contrato mercantil de servicios, tendríamos el contrato de obras y locación de servicios.

Pero de ellas nos interesan los contratos que sus prestaciones son de hacer, es decir, “actos materiales”, “intelectuales” o “técnicos”, es decir:

“se ha producido esa aparición de empresarios especializados en la prestación de servicios, que han hecho de tal colaboración interempresarial su propio género de comercio, ganando autonomía, frente a los destinatarios de los servicios”²¹.

Nuestro ordenamiento legal no regula la figura de los contratos mercantiles de prestación de servicios²².

El contrato mercantil de servicios, configura obligaciones de hacer, que en el caso del ajustador sería hacer el trabajo de investigación del siniestro, recolección de documento y preparar una propuesta de liquidación. El contrato mercantil de prestación de servicios, a diferencia del contrato laboral y muchos otros, tiene ventajas para los profesionales autónomos. Entre ellas están las siguientes:

- Las empresas que contratan no están obligadas a pagar el seguro social de los contratistas.
- Las empresas no son responsables de los despidos, o de reconocer beneficios laborales a sus contratistas.
- Para los trabajadores autónomos significa horarios flexibles y mejores ingresos.
- Las prestaciones son de carácter temporal.
- El cumplimiento de las prestaciones es de forma independiente: no hay subordinación del contratista con la empresa, y no se generan relaciones laborales.

De igual forma el contrato mercantil de prestación de servicios se diferencia de otros contratos mercantiles. Por ejemplo: del contrato de mandato y de la comisión mercantil

²¹GARCIA-PITA y LASTRES, José Luis, “*El Contrato Mercantil de Servicios*”. En el Anuario de Facultad de Derecho. Pp. 302.

²²LOPEZ Y LOPEZ, A.M. *La proyectada nueva regulación del Contrato de Servicios, en el Código Civil*. EN VV.AA. “*Contratos de Servicios y de Obra. Proyecto de Ley y Ponencias sobre la reforma del Código Civil en materia de contratos de servicios y obra*”, coord. por J. Gonzales García, editado Universidad de Jaén, 1ª ed., Jaén, 1996, Pp. 31 y Ss.

porque el ajustador no realiza actividades representativas o de gestión de negocio de la aseguradora o el asegurado, como si ocurre en esos contratos.

1.3.2.3. Naturaleza Sistemática

Acercas de la naturaleza *sistemática o didáctica*, podríamos señalar que el área del Derecho como ciencia al que pertenece es al Derecho Privado, Mercantil, y concretamente al Derecho de Seguros. De hecho el ajustador de seguros es una figura importante dentro del procedimiento de liquidación de seguros.

De lo expuesto podemos señalar que el ajustador de seguros es un tercero, ajeno de la relación contractual del seguro. Como tal, proporciona a las partes, es decir al asegurado y a la aseguradora conjuntamente, conocimientos científicos o técnicos, imprescindibles y necesarios para la determinación del siniestro y su liquidación.

1.3.3. Funciones y Obligaciones

1.3.3.1. Funciones

Nuestro ordenamiento jurídico ha establecido las funciones del ajustador de siniestros en el artículo 343 de la LBS, las que serán desarrolladas utilizando algunos de los casos examinados para esta investigación:

- Estimar el valor que tenían los objetos asegurados antes que ocurriera el siniestro, en el caso de que este estuviere cubierto.

Los bienes asegurados pueden haber ido aumentando su valor debido a las mejoras realizadas a su interior o por mejoras implementadas en su exterior como la creación de la filial de una prestigiosa universidad o un centro comercial. Pero también pueden haber ido disminuyendo su valor. Esto es de mucha relevancia para la empresa aseguradora, pues de conocer estos cambios del valor del bien cubierto, se variará el *quantum* de la póliza para que en el caso que ocurra un siniestro, se indemnice en base a lo que realmente valía el bien cubierto. Y si bien se trata de dos fenómenos diferentes, estas dos variaciones se comportan de manera semejante de cara a la cobertura de seguro, por lo menos en la mayoría de casos. Pues en ambos estaría ocurriendo un sobreseguro ya que el contrato se hizo por un valor distinto.

Así, tenemos el caso de Sandra Niño Guzmán quién accedió a un préstamo con garantía hipotecaria a efectos de realizar trabajos de acabados en su inmueble. Dicho préstamo incluía un seguro Conticasa Seguro Inmueble con una cobertura de S/ 282,000.00 por el que debía pagar S/ 72.00 mensuales la misma que estaba incluida en la cuota mensual del préstamo. En el mes de octubre del 2010, con posterioridad a más arreglos efectuados en su inmueble, éste sufrió un siniestro ocasionado por la instalación de un tanque de agua por parte de la Prestadora de Servicios de Agua Potable por montos de S/ 230,266.30. La cobertura solicitada por la denunciante no fue negada por Rímac, sino que existían discordancias entre el monto solicitado por ésta y la liquidación de daños efectuada de acuerdo a las condiciones contratadas y a la tasación realizada del inmueble en el año 2008, descontándose la reparación de los daños sufridos en las remodelaciones que la señora realizó a su inmueble de manera posterior a la contratación del seguro. Rímac ofreció únicamente la suma de S/ 14,470.70 alegando que al momento que se emitió la póliza, la vivienda no se encontraba totalmente construida.

El Tribunal resolvió declarando confirmar la resolución que ordenó declarar improcedente la denuncia de la señora Guzmán contra el Banco y la empresa aseguradora. Según el Tribunal no correspondía que dicha denunciada otorgara a la denunciante el total de la indemnización que solicitó por el siniestro que sufrió su inmueble. En efecto, de indicado en la Póliza, el artículo 10 obligaba al asegurado a informar por escrito a la compañía los cambios que se produjeran. Por lo tanto, concluye que las modificaciones que realizó la señora Niño a su inmueble, y que ésta no había comunicado a la aseguradora, no se encontraban comprendidas dentro de la cobertura del seguro que contrató²³.

Debemos dejar en claro que así como la LBS habla de las funciones de los ajustadores de siniestros de igual modo lo hace con las funciones de los peritos en el artículo 344.

Un perito determina valores de referencia en la propia contratación del seguro y el ajustador participa cuando ocurre el siniestro. El perito es diferente que el ajustador. El perito aparece antes del siniestro y el ajustador después de que ocurre el siniestro tratando de averiguar cuánto valía el objeto antes de que ocurriera el siniestro. Y si bien debe haber congruencia entre las valorizaciones que se realizan de manera previa a la contratación de un seguro y las que se hacen de forma posterior, no se puede obviar el peritaje previo. Debemos hacer una acotación pues no en todos los casos va existir una evaluación pericial previa y no siempre habrá un ajuste posterior a la realización del siniestro.

²³Expediente N° 023-2011/CPC-INDECOPI-LOR.

Los conflictos pueden generarse cuando el ajustador da una valorización muy alejada a la que con anterioridad ha realizado el perito. Por ejemplo: cuando un bien contaba con una evaluación previa (con aceptación tanto del asegurado como del asegurador) y sin embargo la valorización que hace el ajustador difiere mucho de la valorización previa. Consideramos que en estos casos en que ha habido peritaje previo el ajustador solo debería entrar a realizar su propia evaluación cuando haya transcurrido mucho tiempo entre el primer peritaje y el momento relevante para la nueva valorización “inmediatamente anterior al siniestro” o cuando ocurran hechos externos no imputables a ninguna de las partes. Porque en estos dos casos el valor de los objetos asegurados sí varía y por ello sería importante que el ajustador determine el valor de los objetos asegurados antes de que ocurriera el siniestro. Asimismo es importante aclarar que se trata de un “conflicto” que solo surge cuando necesariamente hay un peritaje previo y un ajuste posterior.

- Calificar, informar y opinar si el siniestro está cubierto según las condiciones de la póliza.

Por esta función, un ajustador de siniestros en virtud de sus habilidades especializadas determina la causa del siniestro y si en su opinión técnica el siniestro está dentro de la cobertura de la póliza de seguro contratada. Esto lo informa a la empresa aseguradora para que a su vez lo indique al asegurado, como lo vemos ilustrado en el siguiente caso.

Bajo una póliza de seguro multirriesgo del hogar, el reclamante señala que explotó una válvula de agua de la cocina, inundando todo el primer piso, estropeando el laminado de la sala-comedor y el repostero donde estaba ese grifo. Llamaron a la empresa aseguradora y le manifestaron que los ajustadores se encargarían. En efecto llegaron ese mismo día, tomaron fotografías y terminaron encomendando el envío de cotizaciones de empresas para cambio de laminado. Con posterioridad llegó la respuesta del ajustador, respondiendo que el seguro no cubriría la restauración de reposteros, porque únicamente cubriría el contenido, y el repostero no es parte del contenido sino de la edificación; asimismo que el cambio del piso tampoco estaba cubierto por el seguro, porque era parte de la edificación. Asimismo el reclamante recoge otro mensaje de la empresa aseguradora diciéndole que coinciden con la posición del ajustador. La Defensoría del Asegurado (en adelante DEFASEG) resuelve la controversia centrándose en fijar si la reparación del piso laminado de la sala y comedor del inmueble asegurado está protegido por el seguro multirriesgo. DEFASEG al revisar las previsiones contractuales, que son las siguientes:

“Condiciones Particulares: Colectivo 2700 Scotia Contenido”

“Condiciones Generales:

Artículo 1.1° La COMPAÑÍA ampara al ASEGURADO las pérdidas o los daños materiales súbitos e imprevistos que afecten a los bienes ubicados en el predio asegurado e indicados en las Condiciones Particulares, salvo aquellos eventos expresamente excluidos a el Artículo 2° de esta Póliza o los amparados bajo otra sección.

1.2 Sub límites 1.2.1 Cuando se trate de rotura de vidrios, lunas, espejos, cristales, lozas sanitarias o vitrales, la indemnización queda limitada al 1% del valor del Edificio o a la suma de US\$ 2, 000, lo que fuere menor.

Artículo 10°.- Definiciones

Para efectos de este seguro se entenderá por:

10.2 Edificio o Edificación:

Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, eléctricas, telefónicas o de gas. Los equipos fijos de servicio y las construcciones anexas como: garajes, vitrinas, casetas de vigilancia, ubicados dentro del predio.

En caso de copropiedades comprende la porción que le corresponda al Asegurado o al Propietario de la edificación asegurada sobre la parte indivisa de las áreas y elementos fijos comunes, siempre que no exista otro seguro sobre tales bienes.

10.3 Contenidos:

Bienes de propiedad del Asegurado y cuyo destino es el uso doméstico:

10.3.1 **Equipos:** Se entenderá por equipos a los aparatos eléctricos y electrónicos, Electrodomésticos, cámaras fotográficas, aparatos de video y fotografía, antenas, bombas, motobombas, aparatos de telefonía y comunicaciones, transformadores, equipos de enfriamiento o de calefacción, y grupos electrógenos.

10.3.2 **Joyas:** Se entenderá por joyas a los artículos fabricados en todo o en parte con metales o piedras preciosas o semipreciosas, relojes, (excepto de pared), esferos, lapiceros y estilógrafos finos; obras de arte, objetos fabricados en porcelana o cristal finos para decoración, vajillas finas, cubiertería fina, esculturas, colecciones y antigüedades.

(...)

10.3.3 **Mobiliario:** Se entenderá por mobiliario a los juegos de muebles pesados para sala, comedor, alcoba y estudio, tales como: mesas, sillas, cómodas, camas (con colchón), escritorios, bibliotecas.

10.3.4 **Enseres:** Para efectos de este seguro se denominan enseres a todos los elementos de uso doméstico no definidos en otros apartados del numeral 10.3 tales como: artículos de cocina, vajillas corrientes, cubiertos, lencerías, ropa de cama, artículos de decoración, artículos deportivos y de recreación, efectos de uso personal y prendas de vestir.

10.7 Vidrios, lunas, espejos, cristales, lozas sanitarias o vitrales:

10.7.1 Cuando se asegure la edificación, incluye sólo:

Vidrios, lunas, espejos, cristales, lozas sanitarias o vitrales, instalados en las ventanas, las puertas, las marquesinas o la fachada de la edificación amparada, así como los artefactos sanitarios del cuarto de baño.

10.7.2 Cuando se asegure contenidos, incluye sólo:

Vidrios, lunas, espejos o cristales empleados para el recubrimiento o adheridos a las paredes interiores de la edificación, así como los vidrios y cristales de aparatos refrigeradores²⁴.

Comprueba que en virtud de las condiciones particulares de la Póliza la cobertura contratada con el seguro multiriesgo del hogar es la de “contenidos”. Por ello analizan si en las condiciones contractuales antes expuestas está comprendido el piso como un bien cubierto por la póliza.

El razonamiento de la DEFASEG se sustentó en que: en virtud de las condiciones expuestas, de la totalidad de bienes que pueden ser generalmente comprendidos dentro del “género” “contenidos” de un inmueble, la póliza ha especificado cuatro “especies”: “Equipos”, “Joyas”, “Mobiliario” y “Enseres”, por ello los bienes que no calcen en esas categorías no constituyen parte del contenido. Entonces, el piso laminado no es parte de “Equipos”, “Joyas”, “Mobiliario” y “Enseres”, según las cláusulas de la póliza, por ello no puede entenderse que forman parte del contenido cubierto, según el tipo de seguro convenido.

La DEFASEG concluye su apreciación razonada y conjunta declarando INFUNDADO la denuncia presentada²⁵.

Una vez consentido que, la liquidación del siniestro se hará con el auxilio de un ajustador de seguros, ninguna de las partes podrá pronunciarse sobre el siniestro si el ajustador de seguros no ha emitido el informe correspondiente.

Esto se ilustra en el siguiente caso:

El reclamante manifiesta que su vehículo se volcó en un accidente, generándose daños materiales, al medio ambiente y físicos al copiloto. Que, cumplió con enviar los documentos que los ajustadores le solicitaron para que liquiden los gastos elevados en S/ 133,140.00 sin IGV. El reclamante señala que han transcurrido más del plazo legal de 30 días recogido en el ley 26702 sin que el ajustador haya cuestionado los documentos o liquidado los gastos, por lo que entiende el reclamante por consentido el siniestro y mediante carta notarial de 26 de mayo

²⁴Resolución del Tribunal de Defensa del Asegurado N° 128/09. Lima, 28 de setiembre de 2009.

²⁵Resolución del Tribunal del Asegurado N° 128/09 Lima 28 de setiembre de 2009.

de 2009 requiere a la aseguradora el pago de la suma de S/ 133,140.00 por reparación civil extracontractual-cobertura de daño por contaminación-

Por su parte, la empresa aseguradora expresa que con fecha 15 de junio 2009 obtuvo el Informe Final de los ajustadores de fecha 12 de junio de 2009. Con base en la última presentación de documentos por parte del reclamante, ellos finiquitan que el siniestro no estaba cubierto por el seguro y no se han cumplido con las condiciones para el consentimiento del siniestro.

La DEFASEG resuelve que los plazos mencionados en el artículo 332 de la Ley N° 26702, cuando se conviene la intervención de un ajustador para la liquidación, se empieza a computar desde que la aseguradora conoce del informe final del ajustador²⁶. En consecuencia, resuelve declarar infundado el reclamo.

La LCS actualmente vigente en su artículo 74 regula que en las situaciones en que, objetivamente, no haya convenio de ajuste, porque no se ha convenido la intervención de un ajustador o porque el ajustador no ha presentado su informe. Entonces se consentía el siniestro si es que la aseguradora no cuestiona el monto reclamado en los 30 días contados desde que se cumplió con presentar toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro.

- Establecer el valor de las pérdidas o daños cubiertos por la póliza

Esta función consiste en que el ajustador de seguros está autorizado para cuantificar monetariamente las pérdidas o daños cubiertos por la póliza de seguros. Para ello hace un trabajo en el lugar de los hechos del siniestro, utiliza declaraciones de los testigos del siniestro, fotografías de los daños para determinar el valor de lo perdido.

- Señalar el monto que corresponde indemnizar a la luz de las condiciones de la póliza

El ajustador de seguros, con la información extraída del lugar de los hechos y de los documentos presentados por el asegurado (como la póliza) llega a establecer un monto a indemnizar al asegurado según las cláusulas de la póliza. Este trabajo lo deja plasmado en un informe que presenta a las partes para su aprobación o rechazo. Determinar el importe del salvamento para restarlo del monto de los daños, o su negociación por la aseguradora²⁷.

²⁶Resolución del Tribunal del Asegurado N° 133/09 Lima 05 de octubre de 2009.

²⁷Artículo 343.- FUNCIONES DEL AJUSTADOR DE SINIESTROS.

Son funciones del ajustador de siniestros:

1. Estimar el valor de los objetos asegurados antes de la ocurrencia del siniestro, en el caso de que éste se encuentre cubierto por la póliza.
2. Examinar, investigar y determinar las causas conocidas o presuntas del siniestro.
3. Calificar, informar y opinar si el siniestro se encuentra amparado por las condiciones de la póliza.

El salvamento es el deber o los actos que realiza el asegurado para evitar los daños durante el siniestro²⁸. Nuestra LCS en el artículo 92 señala:

“El contratante o, en su caso, el asegurado tienen el deber de proveer lo necesario, en la medida de sus posibilidades, para evitar o disminuir el daño, y cumplir las instrucciones del asegurador. Si existe más de un asegurador y median instrucciones contradictorias, actuarán según las instrucciones que parezcan más razonables en las circunstancias del caso”.

Podríamos precisar que el deber de salvamento es una obligación recogida en el contrato de seguro. Por ella, el asegurado se obliga a actuar diligentemente para disminuir el daño provocado por un incidente, deber que se prolonga durante todo el tiempo necesario para aminorar el posible daño.

Entonces el ajustador de seguros, al establecer el origen del siniestro, también debe investigar las actuaciones del asegurado y si este cumplió con su deber de salvamento. Además, el ajustador tiene que cuantificar estas actuaciones de salvamento por parte del asegurado, monto que pasará a ser reembolsado por la empresa aseguradora, según lo regulado en el artículo 93 de LCS:

“El asegurador debe reembolsar al contratante y/o asegurado los gastos razonables realizados en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 92, aun cuando hayan resultado infructuosos”.

Alternativamente cualquiera de estos dos costos (uno de estos montos) se podría deducir del daño indemnizable a causa del incumplimiento del deber de salvamento: o bien el costo del salvamento no cumplido, o bien la diferencia entre el daño real producido menos el daño que se hubiera generado -menor al anterior- de haber cumplido el asegurado con su deber de salvamento.

Puede haber un supuesto en el que se vaya a deducir pero, son en estos casos:

-
4. Establecer el monto de las pérdidas o daños amparados por la póliza.
 5. Señalar el importe que corresponde indemnizar con arreglo a las condiciones de la póliza.
 6. Establecer el valor del salvamento para deducirlo de la cifra de daños, o su comercialización por la empresa de seguros. El peritaje del ajustador no obliga a las partes y es independiente a ellos.

²⁸Diccionario de Seguros. EN: http://www.segurb2b.com/informacion/dicc_seguros.cfm?letra=S REVISADO: 14/03/18.

1. El asegurado no ha cumplido con su deber de salvamento;
2. O cuando a causa del incumplimiento de su deber de salvamento el daño sea mayor.

Pero si se determina que el asegurado no hizo nada pero de haberlo hecho tampoco hubiera podido salvar algo, entonces no se debe descontar nada.

El deber de salvamento lo que busca es aminorar el daño en lo que resulte razonable.

En resumidas cuentas, sobre las funciones del ajustador de seguros el Tribunal de Defensa del Asegurado ha señalado:

“CUARTO: El artículo 343 de la ley 26702 establece como funciones de los ajustadores de seguros, entre otras, las de examinar, investigar y determinar las causas conocidas o presuntas del siniestro; calificar, informar y opinar si el siniestro se encuentra amparado por las condiciones de la póliza; establecer el monto de las pérdidas o daños amparados por la póliza; y señalar el importe que corresponde indemnizar con arreglo a las condiciones de la póliza. QUINTO: La gestión del ajustador puede generar dos resultados. El primero consiste en que considere cubierto el siniestro y establezca un monto de indemnización por los daños sufridos en un convenio de ajuste que debe ser suscrito por el asegurado y la compañía de seguros; el segundo consiste en que estime que el siniestro no se encuentra cubierto por la póliza y emita un informe final en el que explique las razones para ello”²⁹.

Las funciones del ajustador de siniestros están completamente vinculadas a un trabajo de campo. Es un trabajo de investigación de las causas del daño y del monto de la indemnización. Su participación es decisiva e importante para las partes, porque ellas carecen del conocimiento especializado en el siniestro. La intervención del liquidador es una respuesta a la necesidad de una rápida y ágil liquidación del daño y como una opción para evitar el uso de las vías judiciales para la valoración de su cuantía. Asimismo contribuye a que la empresa aseguradora realice su oferta de pago justificada en información técnica precisa y completa³⁰.

1.3.4. Obligaciones

El deber del ajustador está contenido en el contrato que liga a las partes y en la LCS, que establece la participación de los corredores, ajustadores y otros en el artículo 38 cuando indica:

²⁹Resolución de revisión del Tribunal de Defensoría del Asegurado N° 058/09. Lima. 5 de octubre de 2009.

³⁰Cfr. STIGLITZ, Rubén Saúl. “*Derecho de Seguros*”. Tomo III. 4ta Edición. 2004. La Ley: Buenos Aires. Pp. 135.

“La actuación del ajustador debe ser técnica, independiente e imparcial. La Superintendencia adoptará las medidas necesarias para garantizar dichas características, incluyendo las sanciones que corresponda. Toda conducta que evidencie la violación reiterada de dichas medidas dará lugar a la revocación definitiva de la autorización del ajustador involucrado. Es nula toda cláusula que prohíba o restrinja el derecho del asegurado a participar en la designación del ajustador una vez producido el siniestro”.

La Ley obliga a las partes a participar en un procedimiento de liquidación de siniestros, y si ha sido así convenido, designar a un ajustador de seguro. Los sujetos activos de la relación obligacional son las partes que lo designan, es decir, el asegurado y la empresa aseguradora.

La prestación que debe realizar el ajustador de seguros es una prestación de hacer. El ajustador está obligado a realizar un servicio que tiene la naturaleza de una consultoría, pues se le encarga la investigación y liquidación del siniestro. Para el cumplimiento de su obligación el ajustador de seguros cumple las funciones que la Ley le ha establecido ya antes mencionadas.

Como cualquier profesional que presta servicios técnicos especializados, el ajustador de seguros se obliga a presentar al final de su trabajo un informe técnico que describe el origen del siniestro, los daños y si estos son indemnizables, así como el monto de la indemnización a la luz de la póliza de seguros contratada.

Es necesario precisar que la prestación que el ajustador de seguros se debe cumplir bajo supervisión por la SBS, al menos teóricamente.

Es, como decíamos, una actuación técnica. El ajustador de seguros, es un profesional especializado en temas de seguros, siniestros y otras habilidades técnicas que le permitan realizar su trabajo. Es más, existen instituciones educativas que ofrecen capacitación para ser ajustador de seguros. Además existen más requisitos para los ajustadores de seguros para que puedan ejercer la profesión aquí en el Perú, los mismos que se revisarán con más detalle en otro apartado³¹.

Es una actuación independiente. El ajustador de seguros, al realizar su trabajo de investigación y la cuantificación del monto a indemnizar no debe sufrir ninguna presión para favorecer al asegurado o a la empresa de seguros, toda vez que su obligación nace de la Ley que regula su participación en el procedimiento de liquidación de siniestros, aunque más que de la Ley, de su contrato con ambas partes.

³¹En el capítulo II “Régimen profesional del ajustador de seguros” trataremos con más detalle esta figura.

Su actuación debe ser imparcial. Al no ser parte en la relación contractual entre el asegurado y la aseguradora, pero sí participar en ella como un tercero consultor y liquidador, la única forma aceptable de cumplirla es imparcialmente.

Una vez cumplida su obligación, el ajustador de seguros recibe a cambio una prestación económica. Cumplida así su obligación, el ajustador de seguros desaparece del escenario de la liquidación del siniestro.

1.3.4. Legislación Nacional

1.3.4.1. La LCS y la importancia del ajustador de seguros

El 27 mayo del 2013 entró en vigencia en nuestra patria la nueva Ley que ordena el contrato de seguro, norma registrada con el N° 29946, promulgada el 6 de noviembre de 2012, estableciendo un periodo de 180 días para su entrada en vigencia. Esta Ley es el fruto de importantes esfuerzos legislativos e institucionales para llevar a nuestro país al siguiente paso de la modernidad y la liberalización de la economía. La Ley reemplaza a los artículos que se encontraban vigentes del CCO de 1902, ya largamente desfasado con relación a los adelantos técnicos y a los tipos de seguros que los cubren.

La figura del ajustador de seguros aparece regulada en esta norma en tres artículos: 38; 74 y 75. A continuación analizaremos dichos artículos a excepción del artículo 38 que se analizó en el apartado anterior.

El artículo 74, tiene su antecesor normativo en el antiguo artículo 332³² de la LBS que regulaba el pago del seguro en un plazo no mayor de 30 días después del consentimiento del

³²Artículo 332.- SINIESTROS.

Las indemnizaciones que se paguen directamente a los asegurados, beneficiarios y/o endosatarios, deberán efectuarse en un plazo no mayor de treinta (30) días siguientes de consentido el siniestro.

Se entiende consentido el siniestro, cuando la compañía aseguradora aprueba o no ha rechazado el convenio de ajuste debidamente firmado por el asegurado en un plazo no mayor de diez (10) días contados desde su suscripción. En el caso que la aseguradora no esté de acuerdo con el ajuste señalado en el convenio, puede exigir un nuevo ajuste en un plazo no mayor de treinta (30) días, para consentir o rechazar el siniestro, determinar un nuevo monto o proponer acudir a la cláusula de arbitraje.

En los casos en que no exista convenio de ajuste, se entenderá como consentido el siniestro cuando la aseguradora no se haya pronunciado sobre el monto reclamado en un plazo que no exceda de los treinta (30) días contados desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro. Asimismo, cuando la aseguradora requiera contar con un plazo mayor para realizar investigaciones adicionales u obtener evidencias suficientes sobre la procedencia del siniestro o 120 para la adecuada determinación de su monto, ésta podrá presentar solicitud debidamente justificada, requiriendo un plazo adicional a la Superintendencia. Dicho plazo no podrá exceder de los noventa (90) días, contados desde la fecha en que haya completado la documentación exigida en la póliza respectiva.

En caso de mora de la empresa de seguros, ésta pagará al asegurado un interés moratorio anual equivalente a uno punto cinco (1.5) veces la tasa promedio para las operaciones activas en el Perú, de la moneda en que se encuentre expresado el contrato de seguro por todo el tiempo de la mora.

siniestro, tanto para el caso de que la investigación del siniestro la realice directamente la empresa aseguradora como cuando trasladaba esta actividad a un tercero. Así fue aclarado y sustentado en las resoluciones de la DEFASEG:

“el plazo de 30 días se cuenta desde la fecha en que el asegurado presenta toda la información requerida en la póliza para el pago del siniestro, ya sea que la investigación esté a cargo de un tercero o de la propia compañía de seguros. Tal como sucede cuando ella misma realiza la investigación, la compañía de seguros debe requerir al tercero que contrato para investigar el siniestro -y a quien le paga por sus servicios- que observe el plazo de 30 días previstos en la norma cuidando de presentar oportunamente sus conclusiones e informándole sobre la fecha en que el asegurado completó la información requerida en la póliza para el pago de siniestros (...) una interpretación distinta a la expuesta implicaría la posibilidad de inaplicar el art. 332 de la Ley 26702, pues bastaría con que la compañía de seguros nombre a un tercero para investigar el siniestro para que el plazo de 30 días se empiece a contar desde la fecha en que dicho tercero decida evacuar su informe (...)”³³.

Entonces podríamos precisar que con esta interpretación que se le dio al antiguo artículo 332 de la LBS, se procuró cumplir con los plazos establecidos en la ley y asegurar que las empresas aseguradoras no ganen más tiempo en la liquidación de los siniestros al contratar a terceros para llevar a cabo las investigaciones, y de alguna forma no dejar a la voluntad de las empresas el cumplimiento de los plazos para el pago del siniestro, sino hacer cumplir los treinta días desde que se completó la documentación exigida en la póliza por el asegurado.

El actual artículo 74 regula el plazo para el pronunciamiento de la aseguradora para la liquidación del siniestro, cuando se realiza el pago directo a los asegurados, beneficiarios o endosatarios. Concretamente concede un periodo de 30 días. Entonces un siniestro tendrá la calidad de consentido cuando:

1. La empresa aseguradora aprueba el convenio de ajuste.
2. La empresa aseguradora no rechaza el convenio de ajuste: esto significa que el convenio de ajuste firmado por el asegurado ha sido notificado a la aseguradora y ésta

³³Resolución DEFASEG N° 093/09 citado en: MEZA CARBAJAL, Luis Alberto. “Indemnización” EN: QUINTANS EIRAS, Rocío y RAMÍREZ OTERO, Lorena (Dir.) ET AL. Estudios sobre el Contrato de Seguro. Universidad de Piura. Pp. 420.

en un periodo máximo de 10 días no lo rechaza. Este es una causa de aceptación por silencio según lo regulado en el artículo 142 del CC.

3. La empresa aseguradora no se pronuncia sobre el monto reclamado por el asegurado en un periodo máximo de 30 días desde que se completó toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro. No hay convenio de ajuste porque no se ha designado a ninguno a participar en esa liquidación de siniestros.
4. La empresa aseguradora no se pronuncia sobre el monto reclamado en un periodo máximo de 30 días desde haberse completado toda la documentación requerida en la póliza para el pago del siniestro. No hay convenio de ajuste porque el ajustador de seguros no ha concluido su informe, salvo haya pedido un plazo mayor para concluir su informe.

Como se advierte, la norma vigente a diferencia de su antecedente legal presenta la posibilidad de que el ajustador pueda solicitar una extensión del plazo a la SBS para la investigación del siniestro. Asimismo, la norma precisa el inicio del cómputo del plazo del pronunciamiento del asegurador para el supuesto en que no haya convenio de ajuste.

Sobre el pedido de extensión del plazo del ajustador a la SBS, hacemos referencia a la participación de los congresistas en la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, un 12 de junio de 2012, donde la congresista Martha Chávez en relación con la formación del penúltimo párrafo del artículo 74:

“que a falta de pronunciamiento de la SBS, se considere aceptada (no denegada) la solicitud de ampliación de plazo para la evaluación de siniestro”³⁴.

³⁴Congreso de la República. Segunda legislatura ordinaria de 2011. Comisión de justicia y Derechos Humanos. Martes 12 de junio de 2012. Presidencia del Señor Alberto Ismael Beingolea Delgado. Área de Transcripciones. La señora Chávez Cossío (GPF) CITADO: MEZA CARBAJAL, Luis Alberto. “Indemnización” EN: QUINTANS EIRAS, Rocío y RAMÍREZ OTERO, Lorena (Dirs) ET AL. Estudios sobre el Contrato de Seguro. Universidad de Piura. Pp. 410. En su referencia N° 17.

El comentario completo de la congresista recogido en la fuente antes citada fue: “En el artículo 74 se está estableciendo una consecuencia al silencio de la Superintendencia respecto del pedido de la compañía aseguradora de que se le amplíe (sic) el plazo cuando el asegurado no ha aprobado la ampliación del plazo y la aseguradora entonces puede solicitar a la Superintendencia que se le dé un plazo adicional, pues se señala acá que esa solicitud tiene que ser resuelta de manera motivada por la Superintendencia en un plazo de 20 días, y si no lo hace va entender por denegada la solicitud. Ahora, aquí yo creo que el propósito es evidente de impedir que la Superintendencia incurra en alguna responsabilidad por el silencio, pero podría suceder que simplemente no hay ningún interés para pronunciarse a tiempo y se puede causar también un perjuicio a la propia compañía aseguradora, en lugar de entenderse por denegada la solicitud, en todo caso debería tenerse por aceptada la solicitud sino cual sería la alternativa; simplemente que la compañía aseguradora que pueda tener motivos para solicitar la ampliación de plazo que es nada más y nada menos que una ampliación de plazo se vea con esa denegatoria, y esa denegatoria qué significa, cómo se puede levantar esa denegatoria”.

Por su parte el congresista Beingolea precisó:

“Respecto de los ajustadores, (...). Me parecen más cautelosas, en el sentido de no dejar que el ajustador determine en el tiempo que le plazca su posición, con lo cual el asegurado se ve indefenso; tampoco poner un plazo tan pequeño como el que habíamos puesto en la Comisión de Justicia, que me parece era de 30 días; de repente podría ponerse un plazo algo mayor, siempre dentro del concepto de que el asegurado no puede depender de un ajustador, si este esta y por cuánto tiempo él querrá demorarse”³⁵.

Luego tenemos la participación de la congresista Pérez Tello, quien expresó una explicación final de este artículo, señalando que el ajustador de seguros:

“es un perito, algunas veces se demora mucho tiempo; y la presunción es que se demora y esto termina conviniendo o generándole, en realidad, ventaja a la aseguradora. La verdad es que el texto tal como estaba planteado era muy bueno y establecía plazos pericibles de 30 días que aseguraban que este abuso no se generara. Pero hay situaciones excepcionales (...) Así que se ha establecido una clausula en el cuarto párrafo que, dice lo siguiente: “cuando el ajustador requiere contar con un plazo mayor para concluir su informe podrá presentar solicitud debidamente fundamentada por única vez a la Superintendencia, precisando dos cosas: las razones técnicas y el plazo requerido”³⁶.

³⁵Congreso de la República. Segunda legislatura ordinaria de 2011. Comisión de justicia y Derechos Humanos. Martes 12 de junio de 2012. Presidencia de los señores Víctor Isla Rojas, Marco Julio Falconí Picardo, Juan Carlos Eguren Neuenschwander y José León Luna Gálvez. El señor Alberto Beingolea Delgado (APGC) CITADO MEZA CARBAJAL, Luis Alberto. “Indemnización”. EN: QUINTANS EIRAS, Rocío y RAMÍREZ OTERO, Lorena (Dirs) ET AL. Estudios sobre el Contrato de Seguro. Universidad de Piura. Pp. 411. En su referencia N° 19.

³⁶Congreso de la República. Diario de los debates. Primera legislatura ordinaria 2012. Jueves 11 de octubre de 2012. Presidencia de los señores Víctor Isla Rojas, Marco Julio Falconí Picardo, Juan Carlos Eguren Neuenschwander y José León Luna Gálvez. Congresista Pérez Tello de Rodríguez (APGC) CITADO MEZA CARBAJAL, Luis Alberto. “Indemnización”. EN: QUINTANS EIRAS, Rocío y RAMÍREZ OTERO, Lorena (Dirs) ET AL. Estudios sobre el Contrato de Seguro. Universidad de Piura. Pp. 411. En su referencia N° 20.

El comentario completo del congresista recogido en la fuente antes citada fue “La modificación en el artículo 74 es probablemente la que debe ser explicada con mayor profundidad, porque es la que se refiere al ajustador. En todo el texto del artículo 74 no ha habido modificación; solo se ha añadido una situación excepcional les explico qué cosa es el ajustador. El ajustador se da cuando, por ejemplo, se requiere que un tercero-que normalmente puede o no tener una relación con la aseguradora, yo no quiero entrar a presumir mala fe –determine un monto de daño. Y ese ajustador, que es un perito, algunas veces se demora mucho tiempo; y la presunción es que se demora y esto termina conviniendo o generándole, en realidad, ventaja a la aseguradora. La verdad es que el texto tal como estaba planteado era muy bueno y establecía plazos pericibles de 30 días que aseguraban que este abuso no se generara. Pero hay situaciones excepcionales por ejemplo, el incendio de un ministerio; por ejemplo, que se hunda un barco; por ejemplo, una aeronave en el que, solamente para recabar la información oficial, el perito puede demandar 40 a 45 días por el TUPA de cada una de las instituciones (por ejemplo, capitania de puerto, en el caso de que se hunda un barco). En este tipo de supuestos, estos plazos eran imposibles. Y, en realidad, es ahí donde el ajustador tiene problemas cuando el monto del siniestro es de uno, dos, diez o cien millones de dólares. Tampoco queríamos que esto, de plano, la empresa lo que hiciera es rechazar el siniestro,

Como es lógico de advertir, existirán siniestros que requerirán de mayores plazos para su investigación y elaboración de informes como propuestas de convenio de ajuste. Esta norma también hace mención a esos plazos. Asimismo, si el ajustador necesita un periodo más extenso para emitir su informe, deberá enviar una carta a la SBS precisando las razones técnicas y la propuesta del periodo que necesitaría para cumplir con la elaboración del informe. Esta será respondida por la SBS de manera motivada en un plazo máximo de 30 días bajo responsabilidad³⁷.

La interpretación de la ampliación del plazo a pedido del ajustador de seguros debe entenderse a la luz de la experiencia resolutoria de la DEFASEG en la interpretación de los plazos señalados en la antecesora legal.

Siendo así, no se podría interpretar que esta extensión se prolongaría hasta más allá de los 30 días ya establecidos en la ley, además que una extensión ilimitada dejaría al asegurado en completa indefensión.

El Dr. Núñez del Prado, manifestó al respecto:

“Fue muy criticado por los aseguradores el plazo de 30 días para que se pronunciaran sobre la cobertura de un siniestro establecido en el artículo 74, pero “olvidaron” mencionar que la inmensa mayoría de siniestros pueden ser liquidados y resueltos en ese plazo y que el mismo artículo faculta a la compañía y también al ajustador para pedir una ampliación a la SBS debidamente sustentado. En pocas palabras, se pretendió convertir en regla las excepciones. Otra parte del artículo 74 que se ha obviado en las críticas es que el asegurador y el asegurado pueden pactar un plazo adicional. Tal cosa se desprende del texto que en la parte pertinente dice así: Asimismo, cuando la aseguradora requiera contar con un plazo mayor para realizar investigaciones adicionales u obtener evidencias suficientes sobre la procedencia del siniestro o para la adecuada determinación de su monto, y el asegurado no apruebe, en el caso específico, la ampliación de dicho plazo (...) A contrario sensu, asegurador y asegurado pueden pactar la extensión del plazo cuando el

que era la posibilidad. Así que se ha establecido una clausula en el cuarto párrafo que 167, dice lo siguiente: “cuando el ajustador requiere contar con un plazo mayor para concluir su informe podrá presentar solicitud debidamente fundamentada por única vez a la Superintendencia, precisando dos cosas: las razones técnicas y el plazo requerido”. Pero esto será bajo responsabilidad. ¿De quién? Del propio ajustador, con lo cual garantizamos este trabajo del perito imparcial que responderá por sus propios actos. “La SBS se pronunciará de manera motivada sobre dicha solicitud en un plazo máximo de 30 días, bajo responsabilidad”. De esta manera se ha cubierto esta preocupación de que los ajustes, en materia de siniestros muy grandes, no pudieran hacerse dentro del plazo y esto pudiera ser rechazado por la aseguradora”.

³⁷Artículo 74 de la LCS sobre la prórroga para el ajustador: “Cuando el ajustador requiere contar con un plazo mayor para concluir su informe podrá presentar solicitud debidamente fundamentada por única vez a la Superintendencia precisando las razones técnicas y el plazo requerido, bajo responsabilidad. La Superintendencia se pronunciará de manera motivada sobre dicha solicitud en un plazo máximo de treinta (30) días, bajo responsabilidad”.

caso lo amerite. No me imagino a ningún corredor o asegurado oponiéndose a tal alternativa frente a un siniestro complejo”³⁸.

Debido a la investigación que se ha realizado directamente con funcionarios de la SBS, hemos tenido acceso a información de la SBS sobre los 17 pedidos³⁹ de ampliación presentados en el periodo 2013 a 2015, de los cuales 3 pedidos fueron hechos por ajustadores de seguros y como bien lo señala Núñez del Prado son casos excepcionales y no debería de tomarse como regla general la ampliación de los plazos para la investigación del siniestro.

Parece llegado el momento de examinar algunos casos de la DEFASEG sobre la aplicación de los plazos de este artículo 74, materia de análisis:

RESOLUCIÓN N° 009/16

En este caso, tenemos a una reclamante que solicita la cobertura del siniestro, señalando que la aseguradora tiene 30 días para pronunciarse sobre el convenio de ajuste, pero que la aseguradora lo ha hecho en 46 días. Por su parte la empresa aseguradora señala que el plazo para pronunciarse se encontraba suspendido porque no se había presentado la documentación e información requerida en la póliza al ajustador de seguros por lo cual el plazo del ajustador de 20 días para realizar y presentar a la aseguradora el informe sobre la cobertura y liquidación del siniestro, o, en caso contrario, el rechazo del siniestro nunca corrió; tampoco el de la aseguradora, en principio, y todo ello por responsabilidad íntegra del asegurado. Para el Tribunal, en aplicación de los artículos 74 LCS, norma efectiva en dicha contratación del seguro al cual se refiere la reclamación, y del artículo 8 del RGPS, queda probado que el asegurado no presentó la documentación exigida por la póliza para el procedimiento de liquidación del siniestro. Tampoco cumplió con presentar la información y documentación adicional solicitada por el ajustador. Para el colegiado no se ha cumplido con un presupuesto fáctico previsto en las normas citadas resolviendo declarar infundada la reclamación⁴⁰.

RESOLUCIÓN N 016/16

Este caso trata sobre determinar si el rechazo de la cobertura comunicada a la reclamante es legítimo, si habría operado la figura de siniestro consentido previsto en el artículo 74 LCS. La reclamante solicitó la cobertura por pérdida total de su vehículo asegurado en el accidente que se produjo el 28 de febrero de 2015. Luego de dar aviso a la aseguradora, la

³⁸NUÑEZ DEL PRADO, Alonso S. “*La realidad y el origen de la Ley del Contrato de Seguro*”. Actualidad Jurídica. Gaceta Jurídica. Tomo 229. Diciembre 2012. Pp. 28-29.

³⁹Ver Anexo N° 05 Oficio N° 17490-2015-SBS, respuesta de la SBS sobre los pedidos de ampliación del plazo de la investigación del siniestro recogido en el artículo 74 de LCS.

⁴⁰Resolución del Tribunal de Defensoría del Asegurado. Lima, 1 de febrero de 2016.

derivaron con la ejecutiva de siniestros, quien le indicó por correo del 6 de julio de 2015, que debería aceptar la aplicación de la cláusula de ausencia de control por parte de Mitsui, en calidad de endosatario de la póliza. Donde esta comunicación para la Defensoría prueba que la aseguradora le estaba invocando a la reclamante un supuesto de exclusión de póliza, como era que, de acuerdo al informe policial, el siniestro se debió a negligencia del conductor de la unidad asegurada. Siendo ello así, no puede sostenerse que el siniestro quedó consentido en aplicación del artículo 74 de LCS porque si existió rechazo del siniestro desde el 6 de julio de 2015⁴¹.

RESOLUCION N 047/15

La reclamante exige se le otorgue la cobertura prevista en la Póliza de Responsabilidad Civil contra Terceros No. 240081010613 por el siniestro ocurrido el 28 de octubre de 2014. Pero señala que fue el automóvil de un usuario quien padeció daños en el silenciador y el cardán en un servicio de lavado cuando estaba en el elevador. Para la DEFASEG, el rechazo del siniestro fue extemporáneo porque el ajustador debe emitir su informe dentro de los 20 primeros días, y así la aseguradora tenga el periodo restante de 10 días y con el informe a la vista, decida rechazar o consentir el siniestro y NO es que la aseguradora cuente con los 30 días desde que conoce el informe del ajustador para recién pronunciarse sobre el siniestro según la normativa actual. Sin perjuicio de lo expuesto con relación al aviso inoportuno del rechazo, la Defensoría no pudo declarar el consentimiento del siniestro, porque el seguro contratado por la reclamante no contemplaba la cobertura solicitada. Resolviendo declarar infundada la reclamación⁴².

El artículo 75 LCS, por su parte, hace referencia a otras características que acompañan a la participación de este auxiliar de seguros en los procedimientos de liquidación de seguros. Nos expresa que el nombramiento del ajustador de seguros es de común arreglo por el asegurado y la aseguradora. Esto garantiza la independencia e imparcialidad del ajustador de seguros, al no ser impuesto por la empresa aseguradora sino designado en común entre lo que busca el asegurado y la aseguradora en el ajustador: a un tercero, experto en siniestros.

La participación del ajustador se materializa en un informe que contiene su opinión técnica. Esta no vincula a las partes y es autónoma a ellas. No existe vinculación en la opinión del ajustador con las partes, porque no tienen el deber de cumplir con su contenido, pues el servicio que les brinda el ajustador es uno de consultoría, de asesoría. El ajustador debe proporcionar simultáneamente dicho informe al asegurado y a la empresa aseguradora,

⁴¹Resolución del Tribunal de Defensoría del Asegurado. Lima, 1 de febrero de 2016.

⁴²Resolución del Tribunal de Defensoría del Asegurado. Lima, 27 de abril de 2015.

manteniendo su independencia. Cualquiera de las partes que no esté de acuerdo con el ajuste proporcionado por el ajustador puede proponer la designación de un nuevo ajustador para que elabore un nuevo ajuste del siniestro o utilizar cualquier medio de solución de controversias que hayan convenido.

1.3.4.2. El RGPS y el ajustador de seguros

El RGPS está contenida en la Resolución N° 3202-2013 de la SBS, publicada el 24 de mayo de 2013, la parte considerativa de esta Resolución justifica su existencia en nuestro ordenamiento jurídico:

“(…) Que, es necesario reglamentar los artículos de la ley referidos a la participación de los ajustadores de siniestros y el pronunciamiento del asegurador, con la finalidad de establecer las normas necesarias para la adecuada gestión y pago de siniestros, y garantizar que las obligaciones emanadas del contrato de seguro se cumplan de manera oportuna sin generar perjuicio alguno al contratante, al asegurado y/o al beneficiario. (...)”⁴³.

Así tenemos el artículo 2 que regula al ajustador de siniestros en el apartado a) como: “Personas naturales y personas jurídicas”.

El artículo 4 del RGPS que señala que los asegurados deben acceder a que las aseguradoras y las ajustadoras realicen las investigaciones necesarias en la determinación del siniestro y su correspondiente indemnización. Además sanciona el incumplimiento por los asegurados de esta medida deteniendo el cómputo de los plazos para la liquidación del siniestro con intervención de un ajustador y la liquidación directa recogida en los artículos posteriores⁴⁴.

Por otro lado el artículo 5 del RGPS que reglamenta el mecanismo para la designación del ajustador de siniestros, por la cual la empresa aseguradora al tomar conocimiento del siniestro propone una terna de ajustadores al asegurado, para que escoja uno de los ofrecidos. Este mecanismo establecido en el reglamento atenta contra los artículo 38 LCS que regula la nulidad de cualquier cláusula que limite la facultad del asegurado a intervenir en el nombramiento del ajustador una vez generado el siniestro y 75 de LCS que regula la comunión de acuerdo de la aseguradora y el asegurado en la designación del ajustador. Así también lo comenta Núñez del Prado:

⁴³Tercer Considerando del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros Resolución S.B.S N° 3202-2013.

⁴⁴Artículos 8 y 9 de la RGPS.

“(…) si la Ley (artículo 75) dice que el ajustador (persona natural o jurídica que liquida las pérdidas) debe ser designado de común acuerdo entre las partes, mal puede el reglamento (Art. 5 de la Resolución 3202-2013) ‘interpretar’ la norma modificándola y estableciendo que tal designación debe hacerse a partir de la terna propuesta por el asegurador. Semejante modificación es inconstitucional y me imagino que será pasible de la Acción Popular correspondiente. Lo razonable hubiera sido que primero traten de ponerse de acuerdo y si no fuera posible, ambas propongan ternas y se escoja al que coincida en las dos. En caso contrario, deberían proceder a un sorteo”⁴⁵.

El artículo 6 que señala la participación de los ajustadores de siniestros y sus prohibiciones en el siguiente artículo 7.

Por otro lado el artículo 8 denominado liquidación con la intervención de ajustador. Este artículo nos da las siguientes precisiones sobre la actuación del ajustador en la liquidación del siniestro:

- El ajustador de siniestros tiene un periodo de veinte días para informar a la aseguradora el reporte que sustenta la cobertura y liquidación o rechazo del siniestro.
- El ajustador de siniestros puede solicitar al asegurado o al beneficiario alguna aclaración o precisión adicional de los documentos presentados, este pedido trae como efecto la suspensión del periodo hasta que se complete la documentación correspondiente y deberá informar 24 horas después a la empresa cuando haya completado la documentación requerida.
- Se establece que en el convenio de ajuste debe ir: el *quantum* a indemnizar determinada o la prestación a cargo de la aseguradora y esto junto con el informe correspondiente. Este documento se remite al asegurado para que la suscriba.

El artículo 9 señala que el ajustador puede requerir un periodo extra para concluir la liquidación del siniestro a la SBS. El efecto de esta solicitud es la suspensión del plazo que tenía el ajustador para presentar su informe correspondiente, hasta que la SBS se pronuncie y le avise, esto a efectos del cómputo del plazo para el consentimiento por inexistencia del convenio de ajuste porque el ajustador no lo ha concluido.

⁴⁵NUÑEZ DEL PRADO, Alonso. “Génesis de la ley del contrato de seguro una norma nacida de la realidad del mercado peruano. Pp. 149. Fecha del documento 23/08/2013 EN: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/download/11491/9986> Revisado: 01/02/17.

Este efecto de suspensión del plazo, que se acaba de mencionar atenta evidentemente contra el artículo 74 LCS, en el que se detalla el proceso de liquidación de siniestros y se establecen sus plazos correspondientes.

Hay que precisar que a través de este tipo de reglamentos se puede sacar la vuelta a la ley. En relación con el artículo 8 del RGPS se debe entender que el plazo comienza cuando el asegurado entrega toda la documentación que solicita la póliza. Por lo tanto si el ajustador pide otros documentos que no son los de la póliza no hace falta suspender el plazo porque esto sería ilegal. Y si los documentos que pide el ajustador son los mismos que pide la póliza entonces no será necesario suspender el plazo porque aún no comenzaría a contarse. Entonces es innecesario este efecto porque simplemente no se ha comenzado a contar el plazo o es ilegal porque no se puede suspender el plazo para pedir otros documentos.

Asimismo no tiene sentido que se suspenda el plazo en la solicitud de prórroga a la SBS contenido en el artículo 9 del RGPS porque se supone que el ajustador debe seguir trabajando y esto es claramente una violación a la Ley.

En el artículo 10 se regulan algunos aspectos del informe de liquidación. Precisa que en el desarrollo del procedimiento de liquidación, el ajustador elaborará informes parciales o finales y además debe conservar un sustento de haberlo hecho a disposición de la SBS. Asimismo, deberá entregar dichos informes a las partes en sus direcciones físicas o electrónicas recogidas en la póliza.

Por último, está el artículo 34 de este cuerpo normativo, que ordena el ejercicio profesional de los ajustadores de seguros cuando señala que los auxiliares de seguros que son personas jurídicas deben mantener a un auxiliar de seguros hábil y con licencia para realizar los ajustes de seguros en cada especialidad aprobada por la SBS.

Como bien manifiesta el profesor Meza Carbajal:

“la SBS en algunos casos se ha excedido en sus funciones reglamentarias, y en otros ha incurrido en redacciones imprecisas y peligrosas (...)”⁴⁶.

En resumidas cuentas sobre este RGPS debemos advertir que no está cumpliendo con su naturaleza jurídica de reglamento, de desarrollar la ley. Que siendo un reglamento *secundum legem* está llamada a concretar el contenido normativo de LCS porque así lo ha previsto la VII disposiciones complementarias finales y modificatorias de LCS cuando regula

⁴⁶MEZA CARBAJAL, Luis Alberto. “Indemnización”. EN: QUINTANS EIRAS, Rocío y RAMÍREZ OTERO, Lorena (Dirs) ET AL. “Estudios sobre el contrato de seguros”. Universidad de Piura. Pp. 415.

que “La SBS dictará las disposiciones necesarias para una adecuada difusión de información respecto a la actuación de dichos intermediarios y auxiliares en el mercado de seguros” y lo confirma la SBS en uno de los considerandos del RGPS cuando indica que:

“Que, es necesario reglamentar los artículos de la ley referidos a la participación de los ajustadores de siniestros y el pronunciamiento del asegurador, con la finalidad de establecer las normas necesarias para la adecuada gestión y pago de siniestros, y garantizar que las obligaciones emanadas del contrato de seguro se cumplan de manera oportuna sin generar perjuicio alguno al contratante, al asegurado y/o al beneficiario (...)”⁴⁷.

Lo que evidentemente no se cumple en la realidad sino que por el contrario esta abiertamente atentando contra ella, generando indefensión a los asegurados.

1.3.5. Panorama Comparado

1.3.5.1. Argentina

La Superintendencia de Seguros de la Nación es la entidad pública fiscalizadora de la actividad profesional de los liquidadores de siniestros y averías independientes del asegurador y reasegurador⁴⁸. Asimismo por Resolución N° 26.385 se instituye el Registro de liquidadores de siniestros y averías por la Superintendencia. En la actualidad⁴⁹ ese Registro es supervisado por la Gerencia de Autorizaciones y Registro.

El artículo 55 de la Ley 20.091, del año 1973, dispone:

“Los productores, agentes, intermediarios, peritos y liquidadores de seguros están obligados a desempeñarse conforme a las disposiciones legales y a los principios técnicos aplicables a la operación en la cual intervienen y a actuar con diligencia y buena fe”.

Esta norma ordena a los liquidadores que su actuación en la realización de sus labores debe ser conforme a la ley y a las bases técnicas aplicables a la operación en la cual intervienen y a conducirse con diligencia y buena fe. Por otro lado el desenvolvimiento profesional del liquidador consiste en la fijación, valoración y liquidación de los daños,

⁴⁷Tercer Considerando del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros Resolución S.B.S N° 3202-2013.

⁴⁸Inciso f) del Artículo 67 de la Ley N° 20.091

⁴⁹Información recogida en el portal web oficial de la Superintendencia. En: <http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/centro-de-liquidadores/2-sin-categoria/20-informacion-sobre-la-actividad> Revisado: 05/10/17

ocurridos dentro del país o en el extranjero, que perjudiquen a personas o bienes objetos de contratos de seguros o reaseguros celebrados en el país o el exterior⁵⁰.

Asimismo el artículo 12 de la Resolución N°26.385 regula las obligaciones de los liquidadores, las que principalmente son de actuar, de acuerdo a las previsiones del artículo 55 de la Ley 20.091, esto es actuar personalmente pudiendo requerir la asistencia de personal adecuado, elevar informes a la entidad aseguradora dentro del plazo para el pronunciamiento sobre la causa del siniestro en el periodo señalado por la Ley de Seguros; tienen el deber de comunicar a sus mandantes sobre cualquier situación que, a su juicio, tenga rasgos infrecuentes o raros y que se manifiesten en el desarrollo de su actuación; mantener en su almacén, ubicado en el domicilio señalado ante la Superintendencia, toda la información de cada siniestro, una copia del informe pericial o la liquidación, o el aviso que concluye su intervención, por un plazo igual a la prescripción de las acciones que por el contrato de seguro se generen en amparo del asegurado o de terceros. Además deben llevar un registro actualizado suscrito por la Superintendencia de los informes de liquidación de siniestros y averías y notificar a la Superintendencia si hace un cambio del domicilio.

Los liquidadores por norma⁵¹ tienen prohibido recibir remuneración alguna de terceros por su labor que les encomendó el comitente. Tampoco pueden permitir que terceros se hagan cargo de las multas aplicadas a ellos en la realización de sus actividades.

El artículo 59 de la Ley 20.091, señala la posibilidad de la existencia de liquidadores no dependientes del asegurador, los únicos que están bajo la supervisión de la Superintendencia de Seguros de Argentina como está recogido en el artículo 67 inciso f) y no los liquidadores dependientes del asegurador.

Su procedimiento de liquidación comienza con la denuncia del siniestro recogido en el artículo 46 de la norma ya antes indicada, donde también se obliga al asegurado a proporcionar a la aseguradora, a su orden, la información necesaria para confirmar el daño o la ampliación del servicio a su cargo y a dejarla realizar las investigaciones necesarias. Es importante señalar también que en tanto y en cuanto el asegurado no suministre la información o documentación requerida, deberá mantenerse suspendido el término para tener por aceptada la propuesta del asegurado (el artículo 56), circunstancia que deberá ser informada en forma fehaciente al asegurado. Si la aseguradora no informa sobre el derecho del asegurado y pasan los 30 días establecidos por la ley se tiene por aceptada la propuesta del asegurado. Esto demuestra una mayor preocupación del legislador por conseguir que se

⁵⁰Artículo 2 de la Resolución 26.385

⁵¹Artículo 13 de la Resolución 26.385

determine dentro del plazo el *quantum* a pagarse al asegurado, solicitando los documentos y los medios probatorios que le ayuden a cumplir con la liquidación del siniestro.

1.3.5.2. Chile

Chile ha renovado su regulación del contrato de seguro mediante la ley 20.667 del 2013, que entró en vigencia los primeros días de diciembre de ese año. La nueva ley derogó y reemplazó las disposiciones del Título VIII del Libro II del Código de Comercio de Chile. La ley 20.667 se fragmenta en tres apartados. La primera legisla las normas generales de todo tipo de seguros. La segunda sección regula los seguros de daños. Finalmente la tercera sección legisla los seguros de personas.

La actual redacción del artículo 524 del Código de Comercio Chileno, al indicar los deberes del asegurado, hace referencia expresamente a pagar los gastos que sean necesarios para impedir el daño, y es el asegurador quien debe reembolsarlos en los casos de “siniestro inminente”⁵². En el caso peruano tenemos el artículo 97 LCS que no solo coloca a cargo del segurador los costos de verificación y liquidación del siniestro, sino que ordena “que no son parte de la suma asegurada”.

En el contexto de esta nueva regulación del contrato, el artículo 12 del Reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros Núm. 1.055 promulgada el 17 de agosto del 2012, define a los liquidadores de seguros como:

“Las personas jurídicas o naturales que registradas como tales en la Superintendencia, pueden ser contratadas por una compañía de seguros para investigar la ocurrencia de los siniestros y sus circunstancias y determinar si éstos se encuentran o no amparados por la póliza y el monto de la indemnización que corresponda pagar al asegurado o beneficiario, en su caso”.

El reglamento antes mencionado regula que la liquidación de siniestros pueda ser ejecutada por las compañías, directamente o a través de un liquidador, que es un profesional independiente, quien determinará la ocurrencia del riesgo, su cobertura y el *quantum* que corresponda pagar.

Los liquidadores de seguros chilenos tienen entre sus obligaciones:

⁵²ORDÓÑEZ ORDÓÑEZ Andrés E. *Las nuevas tendencias del derecho de seguros en las legislaciones más recientes de los países latinoamericanos*. Revista de Derecho Privado, N° 26, enero - junio de 2014, pp. 305 a 349.

“El disponer de mecanismos adecuados que permitan al asegurado o sus beneficiarios consultar el estado de avance de las liquidaciones por otros medios distintos al señalado en la letra anterior, tales como atención telefónica o sitios web. Para ello el liquidador deberá permitir un acceso fácil y expedito del asegurado o sus beneficiarios a la información relativa al estado del siniestro, gestiones realizadas y pendientes, privilegiando la existencia de mecanismos electrónicos o telefónicos que lo permitan. Una vez emitido el informe respectivo, el asegurado y la compañía cuando no se trate de liquidación directa, tendrá derecho al conocimiento de los antecedentes de la liquidación del siniestro”⁵³.

Esta obligación no está recogida en nuestro ordenamiento. Su existencia asegura una mejor comunicación entre el asegurado y el liquidador permitiendo un acceso factible y libre del asegurado al contenido de la documentación sobre el siniestro. Asimismo tienen un deber de información con la Comisión para el Mercado Financiero sobre las anomalías que descubra en el ejercicio de su servicio y que pudieren influir en la responsabilidad de los supervisados por la Superintendencia⁵⁴. La CMF está autorizado, entre otras cosas, a solicitar a los liquidadores información sobre las liquidaciones que efectúen, explorar sus agencias, inspeccionar documentación, libros, regular la forma de presentación de información financiera y sobre la forma de llevar su contabilidad. Los liquidadores de siniestros están obligados a presentarle información sobre prórrogas, y constantemente sobre sus ingresos. Asimismo si un liquidador desobedece la ley o los reglamentos, la CMF está autorizada a imponer sanciones de censura, multa, suspensión de sus actividades hasta por seis meses e inclusive ordenar la revocación de la inscripción en el registro.

Entre las prohibiciones recogidas en su artículo 14 del RACS, resalta su inciso c) que señala que el ajustador está prohibido de tomar para él o por tercero un beneficio económico del asegurado, la aseguradora o de tercero distinto a su pago por su servicio profesional de ajuste. De ello se advierte que los liquidadores chilenos cuentan con una norma expresa que prohíbe recibir al ajustador de seguros cualquier otro beneficio distinto a los honorarios profesionales. Es importante resaltar que en el Perú no contamos con una norma expresa que resalte dicha prohibición.

Es sorprendente el tratamiento del pago de la indemnización, la liquidación y el procedimiento en el ordenamiento Chileno. En su artículo 19 de su reglamento regula el pago de indemnización y procedimiento:

⁵³Reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros Núm. 1.055.- Santiago, Chile. Artículo 13 inciso f). (RACS en adelante).

⁵⁴Ibídem. Artículo 13 inciso J)

“denunciado un siniestro y cuantificada la pérdida, la compañía de seguros dispondrá el pago de la indemnización en los términos convenidos en la póliza respectiva (...)”

Entonces se presume que no todos los casos de denuncia de siniestro trae consigo una liquidación, ya que este procedimiento se usaría para los casos en los que:

“(...) de requerirse mayores antecedentes sobre su procedencia y monto, dispondrá su liquidación. No será necesario el procedimiento de liquidación cuando la compañía cubra íntegramente el siniestro reclamado y lo pague conforme a lo previsto en el artículo 27 de este Reglamento”⁵⁵.

Caso distinto al nuestro donde todos los siniestros pasan en principio por el procedimiento de liquidación, y no todos los procesos de liquidación usan ajustadores de seguros.

El ordenamiento chileno en su RACS, establece en su artículo 19 incisos a), b) y c) los principios que deben regir en todo procedimiento de liquidación como:

- A) Celeridad y economía procedimental.
- B) De objetividad y carácter técnico.
- C) De transparencia y acceso.

Estos principios exigen a los liquidadores realizar las liquidaciones encomendadas por las aseguradoras, empleando para ello la diligencia que los empresarios usan comúnmente en sus negocios propios.

El RACS agrega nuevas e importantes figuras en su procedimiento de liquidación de siniestro como son:

- 1) **La oposición a la liquidación directa**⁵⁶: se trata del recurso que tiene el asegurado o beneficiario de oponerse a que la compañía aseguradora haga una liquidación directa sin liquidador, solicitándole por escrito que designe a uno; si dicha oposición es oportuna en el plazo señalado la compañía deberá escoger y designar a un nuevo liquidador registrado. También tienen la figura de la **aceptación del cargo de**

⁵⁵RACS Artículo 19.

⁵⁶RACS Artículo 21.

liquidador⁵⁷. Con ello, implícitamente alude a la posibilidad de rechazar el nombramiento de su designación por el liquidador. En cuanto a la aceptación por parte del liquidador debemos decir que si bien en el Perú esto no se encuentra regulado, en principio también vale, pues no se puede obligar a nadie a realizar un trabajo que no desea.

2) **Pre informe de liquidación:** Cuando el ajustador este ante un siniestro complejo, está facultado a emitir previamente un pre informe de liquidación que contenga la cobertura del siniestro y el monto de los daños generados. Debiendo poner en conocimiento tanto al asegurado como a la aseguradora para que presenten sus observaciones si lo ven necesario dentro de los 5 días de conocerlo⁵⁸.

3) **Impugnación del informe de liquidación:** Tanto el asegurado como la aseguradora tienen 10 días para impugnar el informe del liquidador registrado, una vez recibido⁵⁹, como pasa en el Perú, tanto el ajustador de seguros y la compañía de seguros pueden rechazar el informe y solicitar uno nuevo o un nuevo ajustador de seguros.

Además, se puede señalar que su procedimiento de liquidación está gobernado por principios expresos, que en él priman las comunicaciones vía electrónica salvo oposición, que tiene regulado el contenido del informe de liquidación, y que posee normas especiales para el caso de siniestros catastróficos.

1.3.5.3. Estados Unidos

En Estados Unidos cada Estado tiene su propio régimen en materia de seguros. Sin embargo existe la *National Association of Insurance Commissioners*⁶⁰, que señala modelos para imitar sobre la regulación de seguros y cada Estado decide seguir o no dichos modelos.

Sobre regulación de seguros, se precisa que la cosa más importante es que el seguro es un contrato y los Tribunales Estadunidenses procuran darle un efecto literal a sus cláusulas, salvo contadas situaciones excepcionales.

Asimismo la gran mayoría de seguros se sujetan a la regulación exclusiva de los Estados y no del gobierno federal, por lo que se encuentran variaciones entre las leyes de seguros de cada Estado. Por ejemplo, es típico que aquellos Estados donde las aseguradoras tienen una importancia relativamente alta o grande en la economía local, las leyes sean menos

⁵⁷RACS. Artículo 23.

⁵⁸Ibíd. Artículo 24.

⁵⁹Ibíd. Artículo 25.

⁶⁰En adelante NAIC. Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (*National Association of Insurance Commissioners*).

protectoras de los derechos de los asegurados. A pesar de la atención estatal y un nivel de intervención gubernamental relativamente importante en el ámbito del seguro, en general no se puede contar con asistencia de una agencia pública en casos de disputas con las aseguradoras⁶¹.

En el sistema de seguros de Estados Unidos encontramos figuras como: los examinadores, investigadores de reclamaciones, tasadores y ajustadores⁶². La unidad de Estadísticas Laborales del Departamento de Trabajo de Estados Unidos a estas figuras jurídicas dentro del sistema de seguros⁶³ los ha determinado como:

Los examinadores.- Son los encargados de revisar las reclamaciones con posterioridad a la denuncia para certificar que los reclamantes y los ajustadores hayan obedecido con las normas. Es decir, poniendo el ejemplo del caso de los seguros de salud, verificar si los precios del procedimiento médico se ajustan al diagnóstico. En general los examinadores trabajan para las aseguradoras comprobando que se cumplan las condiciones de la póliza.

Los investigadores de reclamaciones.- Están encargados de manejar las denuncias que las aseguradoras consideran inciertas de actuaciones engañosas o delictivas, como lo son los robos intencionales.

Los tasadores.- Son trabajadores de las aseguradoras, están encargados de valorar los costos de los bienes asegurados, como el caso de los tasadores de automóviles dañados quienes inspeccionan los vehículos siniestrados y calculan un precio por las reparaciones, información que se destina al ajustador.

Los ajustadores.- Son los encargados de inspeccionar los perjuicios de la propiedad para establecer el *quantum* que debe pagar la aseguradora por el daño. Entre las actividades que realizan para determinar la cuantía a pagar por la empresa aseguradora, entrevistan al reclamante y a los testigos, recopilan información incluyendo fotografías y declaraciones.

Algunos ajustadores, se desempeñan como ajustadores **públicos autónomos**, quienes son asalariados por los asegurados que no confían en el ajustador de la aseguradora.

Los ajustadores **que trabajan para las compañías de seguros** tienen por objetivo que la aseguradora no pierda dinero en el pago del siniestro, usualmente estos ajustadores son contratados como empleados habituales de las compañías de seguros. Pero existe la

⁶¹PILLSBUR Y WINTHROP Shaw Pittman LLP “*Fundamentos de seguros comerciales en los Estados Unidos*”.

⁶²Oficina de Estadísticas Laborales, Departamento de Trabajo de EE.UU, Occupational Outlook Handbook en Español (OOH), Edición 2014-15, Ajustadores, Tasadores, Examinadores e Investigadores de Reclamaciones EN: <http://www.bls.gov/es/ooh/business-and-financial/claims-adjusters-appraisers-examiners-and-investigators.htm> REVISADO: 19/03/2018.

⁶³Ibídem.

posibilidad de las compañías de seguros contraten ajustadores autónomos para evitar contratar ajustadores como empleados de la compañía. Y en esa circunstancia el ajustador autónomo defiende los intereses de su empleador, en este caso sería la compañía. Es decir su lealtad está direccionada a la persona que lo contrata.

Las exigencias para la concesión de licencias de los ajustadores varían según el Estado. En ciertos Estados, los ajustadores empleados por las aseguradoras pueden desarrollar la actividad bajo la autorización de la compañía como persona jurídica, por lo que ellos no necesitan conseguir una licencia para ellos como personas naturales. En cambio los ajustadores públicos tendrán que cumplir condiciones distintas o adicionales⁶⁴.

Para el Estado de California el ajustador de seguros es:

“es una persona que, a cambio de una compensación, actúa en nombre o ayuda de cualquier manera a un asegurado, negociando o realizando la liquidación de un reclamo o reclamaciones por pérdida o daño bajo cualquier póliza de seguro que cubra propiedad real o personal, o cualquier persona que publicite, solicite negocios o se presente al público como un ajustador de estos reclamos, y también cualquier persona que, a cambio de una compensación, investigue, liquide, ajuste, aconseje o asista a un asegurado respecto de reclamos por esas pérdidas en nombre de cualquier ajustador público”⁶⁵.

Por otro lado en el Estado de New York, define al ajustador autónomo o público como:

“El ajustador independiente tendrá la autorización de investigar y realizar el ajuste de todos los reclamos que surjan bajo las pólizas de seguros especificadas en los incisos a) a g) de esta sección”⁶⁶.

En el estado de Texas se define al ajustador público como:

“(A) una persona que, por una compensación directa, indirecta o de cualquier otro tipo: (i) actúa en nombre de un asegurado para negociar o efectuar la liquidación de un reclamo o

⁶⁴Cfr. Oficina de Estadísticas Laborales, Departamento de Trabajo de EE.UU, Occupational Outlook Handbook en Español (OOH), Edición 2014-15, Ajustadores, Tasadores, Examinadores e Investigadores de Reclamaciones EN:<http://www.bls.gov/es/oooh/business-and-financial/claims-adjusters-appraisers-examiners-and-investigators.htm> REVISADO: 19/03/2018.

⁶⁵La Sección 15 00 7 del Código de Seguros del Estado de California conocido en inglés como California Insurance Code.

⁶⁶Artículo 26.3 inciso j de la *Compilation of Codes, Rules and Regulations of the State of new York-CRR-NY*

reclamos por pérdida o daño bajo cualquier póliza de seguro que cubra propiedad real o personal; o (ii) en nombre de cualquier otro ajustador público de seguros, investiga, liquida, ajusta o asesora o asiste a un asegurado con un reclamo o reclamaciones por pérdidas o daños bajo cualquier póliza de seguro que cubra bienes inmuebles o personales; o (B) una persona que anuncia, solicita negocios o se presenta al público como un ajustador de reclamos por pérdida o daño bajo cualquier póliza de seguro que cubra bienes muebles o inmuebles⁶⁷.

Este ordenamiento, presenta la figura del ajustador público y el ajustador de la aseguradora quienes dentro del proceso de liquidación investigan las causas del siniestro, la cobertura del seguro y el *quantum* del daño a indemnizar, con la diferencia que cada ajustador representará intereses diferentes. Así el ajustador de seguro puede ser un trabajador de la compañía de seguros o un tercero contratado por la aseguradora. El ajustador público será el contratado por el asegurado para que vele por su interés ante el asegurador y obtener el mayor monto de liquidación porque de ello dependerá el pago de sus honorarios que usualmente es un porcentaje de lo que se obtenga. Hasta cierto punto se podría señalar que este sistema de ajustadores públicos permite que ambas partes cuenten con su propio ajustador que vele por sus propios intereses, profesionales expertos del siniestro que estén contratados para representar su interés en la negociación para establecer el *quantum* indemnizatorio. Situación muy distinta a la que pasa en nuestro ordenamiento donde tenemos un solo ajustador independiente, imparcial que presenta un informe técnico sin vinculación de las partes que lo designaron, como una ayuda técnica para ambos; sin embargo, quien obviamente tendrá mejores condiciones para aprovecharse de sus servicios, por sus recursos económicos y materiales, será la empresa aseguradora, más que el asegurado.

1.3.5.4. España

El ordenamiento español en su LCSE, aprobada por Ley 50/1980 de 8 de octubre, regula la liquidación del siniestro en tres artículos que son: artículo 16, 18 y 38. Cabe precisar que existen otros artículos del texto normativo antes señalado que regulan las particularidades del proceso según el tipo de seguro contratado.

Asimismo el artículo 48 de la Ley 33/1984 de Ordenación del Seguro Privado (LOSP), estableció la figura del perito-tasador, junto a otras:

⁶⁷En el Código de Seguro de Texas, título 13, Regulación de profesionales, subtítulo C, Ajustadores, Capítulo 4102, Ajustadores de seguros públicos, Subcapítulo A, Disposiciones Generales, Apartado 3.

“Peritos-tasadores de seguros, comisarios de averías y liquidadores de averías”

Con un rango ínfimo se promulgó la Orden del 10 julio 1986, norma demarcadora de los peritos-tasadores de seguros, comisarios de averías y liquidadores de averías, denominada Orden Villalba. Esta, en su capítulo 3, en el artículo 4, recogía una definición descriptiva de la figura, que trajo consigo la adhesión de voluntarios a la profesión de peritos de seguros:

“Corresponde a los Peritos-Tasadores de seguros el asesoramiento técnico-profesional a los asegurados, a los aseguradores o a terceros, en la evaluación y medidas de prevención de los bienes a asegurar a efectos de tarificación de los riesgos y en el dictamen sobre la causa de los siniestros cuyo riesgo haya sido asegurado, la valoración de los daños, la apreciación de las demás circunstancias que influyen en la determinación de la indemnización según la naturaleza del seguro de que se trate y la propuesta del importe líquido de la indemnización, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros profesionales por su propia normativa con rango legal o reglamentario”⁶⁸.

El perito en el ordenamiento Español⁶⁹, es un componente objetivo e importante para la determinación del siniestro a la luz de la Ley de Contrato de Seguro (LCSE) que regula su intervención. El artículo 38 de la LCSE, en su párrafo quinto, señala:

“(…) los peritos (...) harán constar las causas del siniestro, la valoración de los daños, las demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización, según la naturaleza del seguro de que se trate y la propuesta del importe líquido de la indemnización”.

Las funciones del perito no se limitan a la de estimación de daños, sino que su informe, se basa a lo señalado en las cláusulas particulares, generales y adicionales de la póliza y la LCSE, se centra en la propuesta de un monto para la indemnización a la aseguradora o el rechazo del siniestro.

La intervención de los peritos en la liquidación del siniestro, se da en las siguientes situaciones:

⁶⁸ANGULO RODRIGUEZ, L. “La nueva figura del perito tasador de seguros. Función y Responsabilidad” CITADO EN: SANCHEZ CALERO, Fernando. “Artículo 38. El procedimiento pericial”. Pp. 843.

⁶⁹El perito de seguros en España es el que se corresponde con la figura del ajustador de siniestros en nuestro ordenamiento.

“cuando las partes designan un perito común para valorar los daños, o cuando uno nombra a un perito y, en caso de discrepancia, existe la posibilidad de nombrar a un tercero o, finalmente, cuando la evaluación del daño y fijación de la indemnización se realiza por peritos nombrados por mecanismos procedimentales o incluso por el propio juez”⁷⁰.

De lo expuesto se advierte, que existen varias situaciones prácticas en las que se puede designar un perito. Esta posibilidad no está orientada solo al hecho de no existir acuerdos amistosos entre la aseguradora y el asegurado o por la dimensión del siniestro, como prevé nuestro ordenamiento jurídico, sino que es posible la intervención del perito para colaborar en la valoración del daño y la fijación de la indemnización cuando las partes lo deseen. “En esa hipótesis no es dable verificar la existencia de un procedimiento pericial en sentido estricto, sino de una colaboración técnica precisa para el acuerdo amistoso”⁷¹.

La sentencia N° 880/1996 de la primera sala del Tribunal Supremo Español del 4 de Noviembre de 1996 instituye que el procedimiento pericial no es aplicable al seguro de responsabilidad civil, salvo que así se haya convenido expresamente.

“Sobre la legitimidad para nombrar a un perito para iniciar una valoración, parece que la LCE en el artículo 18 segundo párrafo sólo se refiere al asegurado, (sic) por otro lado el artículo 20 de la LCE se refiere también al tomador del seguro como posible receptor de una indemnización al igual que el asegurado. Por parte del asegurador, la facultad de nombramiento de perito tiene su complejidad cuando hay variedad de aseguradores.

La relación jurídica entre asegurado o empresa aseguradora con el perito que nombre es un arrendamiento de obra, donde hay un resultado, con independencia de las horas necesarias para el cumplimiento de la realización completa de un encargo o tarea. Toda vez que el artículo 38 de la LCE obliga al perito a un resultado, el dictamen pericial. Las partes que intervienen en el contrato de arrendamiento de obra serán de una parte asegurado o asegurador, arrendatario, y de otra parte el perito, arrendador, pues se obliga a ejecutar la obra”⁷².

⁷⁰TIRADO SUAREZ, Francisco. “*artículo 38 el procedimiento pericial*” EN: SANCHEZ CALERO, Fernando. “*Ley de Contrato de Seguro comentarios a la ley 50/1980 de 8 de octubre y a sus modificaciones*”. Cuarta Edición. Thomson Reuters. Pp. Pp. 822.

⁷¹TIRADO SUAREZ, Francisco. “*artículo 38 el procedimiento pericial*” EN: SANCHEZ CALERO, Fernando. “*Ley de Contrato de Seguro comentarios a la ley 50/1980 de 8 de octubre y a sus modificaciones*”. Cuarta Edición. Thomson Reuters. Pp. Pp. 822.

⁷²LACALLE GORIA Ignacio. *El artículo 38 Ley de Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos*. Tesis del Máster en dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras. Barcelona. Pp. 21.

El papel del perito de seguros confluye con el de otros actores, sin embargo, el conocimiento de la figura del perito de seguros y otros actores en la gestión de siniestros suele reducirse a alguna de sus amplias y diversas funciones, como la tasación y valoración de daños. La misión de estos actores es fundamental para una exitosa gestión del siniestro y abarca un amplio campo de conocimientos y técnicas, haciendo necesario un excelente dominio de la materia y dando lugar a una gran especialización del sector (seguros de autos, seguros agrarios, seguros de embarcaciones de recreo...) ⁷³.

El procedimiento pericial, se inicia como lo señala el artículo 38 de la LCSE a los 40 días naturales de no haberse logrado un pacto entre el asegurado y la aseguradora, la LCSE no limita la aplicación del procedimiento pericial a ninguna modalidad aseguradora.

Se debe resaltar que:

“la obra de los peritos, del asegurador y del asegurado, no se realiza en representación e interés de cada una de las partes, sino en aras de la integración contractual a fin de que la tarea de liquidación del daño sea fruto de la actuación paralela de ambos peritos” ⁷⁴.

El artículo 39 de la LCSE regula un derecho de los peritos a cobrar de una retribución monetaria de la parte que lo ha designado, “esta libertad en el nombramiento hace que si una de las partes no nombra perito venga, en consecuencia, eximida del pago de los honorarios y gastos imputable al perito de la otra parte, y tampoco en relación con el perito tercero” ⁷⁵, aquí en la situación de los honorarios del tercer perito el ordenamiento jurídico español ha tomado una decisión salomónica al requerir en la práctica el reparto por la mitad de los honorarios del tercer perito entre el asegurado y el asegurador. Asimismo en su ordenamiento jurídico tienen regulada la posibilidad de trasladar los gastos de los honorarios del perito de parte y del tercer perito si se determina que la posición que abre el procedimiento pericial carece de sustento.

El legislador español:

“ha pretendido evitar que se utilice el procedimiento de peritación, con la finalidad de dilatar el proceso o de no llegar a un acuerdo, por parte de uno de los interesados, para lo que se establece, cuando se haya hecho necesaria la peritación porque exista una manifiesta

⁷³GT Motive. *Diferencias entre Perito de seguros, comisario de averías y liquidador de averías*. Fecha de publicación 16/08/16. EN: <http://gtmotive.com/es/adictos/conecta/diferencias-perito-comisario-liquidador> REVISADO: 13/02/18.

⁷⁴TIRADO SUAREZ, Francisco. “*artículo 38 el procedimiento pericial*” EN: SANCHEZ CALERO, Fernando. “*Ley de Contrato de Seguro comentarios a la ley 50/1980 de 8 de octubre y a sus modificaciones*”. Cuarta Edición. Thomson Reuters. Pp. Pp. 884.

⁷⁵Ibídem Pp. 884.

desproporción entre lo solicitado o propuesto por uno de los interesados y lo que realmente resulte, será este quien correrá con los gastos de la tasación pericial, como aparente sanción al presunto propósito de dilatar la liquidación del siniestro o de obtener ventajas en la determinación del daño”⁷⁶.

Como notamos los auxiliares de seguros del ordenamiento español y el procedimiento de liquidación de sus siniestros mantiene grandes diferencias con lo regulado por nuestro ordenamiento jurídico, el mismo que será materia de mayor análisis en los siguientes apartados. Sin perjuicio de ello, es de señalar en resumidas cuentas que su sistema de seguros es uno más proteccionista del asegurado, en el sentido de que se le brinda la posibilidad de que el señale su propio perito al igual que a la empresa aseguradora. Esta situación no se da en la designación del ajustador de seguros peruano, que es de forma común entre el asegurado y la aseguradora. Por otro lado ha regulado formas de reprimir las intenciones de alguna de las partes de dilatar la liquidación del siniestro iniciando procesos de peritación innecesarios. Se desprende de todo ello que el legislador fomenta el arreglo amistoso siempre y cuando el asegurado y la aseguradora ajusten sus pretensiones a la realidad. Además entre las similitudes entre España y nuestro ordenamiento jurídico, podríamos señalar que el perito español es el ajustador de seguros peruano y el comisario de averías y el liquidador de averías son especialidades en España pero también vendrían a ser ajustadores de seguros en versión peruana. Consideramos que el sistema español se parece más al de Estados Unidos.

1.3.5.5. Paraguay

Ley N° 827 de Seguros en Paraguay en su capítulo único inciso k) puntualiza al liquidador de siniestros como:

“toda persona natural o jurídica que sea autorizada como tal por la Autoridad de Control y que como profesional independiente, por honorarios, investigue y determine las valuaciones de los daños ocasionados por siniestros y negocie el acuerdo de las reclamaciones que surjan de la ejecución de contratos de seguro”.

⁷⁶CUÑAT EDO, V., “Disposiciones generales referidas al seguro de daños” en Comentarios, pp.553 EN SANCHEZ CALERO, Fernando. “Artículo 38. El procedimiento pericial”. Referencia N°11 Pp.886.

La Sección II del mismo cuerpo normativo⁷⁷ está titulado: de los liquidadores de siniestros, recoge los artículos del 83 al 90, donde se regulan sus obligaciones, sus prohibiciones, el pago de los honorarios y los liquidadores del exterior.

El artículo 87 de la ley antes mencionada refiere que el pago de los honorarios de los liquidadores de siniestros es el acuerdo libre entre las partes que intervienen; por un lado el liquidador y por otro lado el asegurado o la empresa aseguradora. Entre las obligaciones del liquidador de siniestros que regula esta norma, en el artículo 89 recoge la obligación de los liquidadores de enviar a la Autoridad de Control un informe de los peritajes realizados señalando cantidad, las empresas de seguros afectadas, el monto del daño y el monto de su pago.

Las personas naturales y jurídicas no inscritas en el registro de la Autoridad de Control como liquidadores de siniestros están impedidas de percibir pago alguno por sus actividades de peritaje. Estando prohibido que las aseguradoras paguen a dichas personas no inscritas ante la autoridad competente⁷⁸.

Los deberes de los auxiliares de seguro son:

- a) Averiguar las incidencias de la pérdida.
- b) Establecer el importe del objeto asegurado al tiempo del siniestro, el importe de los daños y la suma que posiblemente corresponda indemnizar, comunicando legítimamente al asegurador y al asegurado la aceptación o rechazo de la indemnización.
- c) Plantear a las partes iniciativas urgentes obligatorias para evitar que se extiendan los daños y efectivizarlas previa autorización escrita del propietario o responsable de los bienes siniestrados, sin perjuicio de los compromisos del asegurado.

Entre sus prohibiciones tenemos:

- a) Realizar liquidaciones donde tengan interés por causa de la familiaridad o afinidad con las personas perjudicadas o con la propiedad de los bienes siniestrados, conforme al reglamento.
- b) Recibir directa o indirectamente retribuciones económicas del asegurador, del asegurado o de terceros, diferentes de su pago. Asimismo, no podrá detener para sí o

⁷⁷Ley N° 827 de Seguros en Paraguay.

⁷⁸Ley N° 827 de Seguros en Paraguay, artículo 90.

trasladar a terceros, salvo autorización expresa, los bienes o productos del recupero que hubieren practicado⁷⁹.

Este sistema normativo de seguros no se aleja del nuestro. Podríamos señalar que algunos detalles, como la obligación de remitir el monto de los honorarios del peritaje a la autoridad competente, llaman bastante la atención, pues son exigencias que no se piden en nuestro país. A alguien le podría parecer una buena idea su implementación en nuestro ordenamiento jurídico pero fácilmente se podría caer en un control de precios, que no permitiría la libre competencia en el mercado.

⁷⁹Ley N° 827 de Seguros en Paraguay, artículo 86.

Capítulo 2

Régimen profesional del ajustador de seguros

2.1. Aspectos generales del ejercicio del ajustador de seguros en el Perú

Existen actividades que requieren de autorización previa para su ejercicio, pues quien debiendo tenerla carezca de ella, el ejercicio de su actividad se encontrará prohibida. La actividad del ajustador de seguros requiere de autorización según lo regulado en el artículo 11 inciso 2 de la LBS, pues, pese a no aparecer expresamente en la Ley la actividad del ajustador de seguros, se entiende dentro de las actividades complementarias al sistema de seguros. Es la misma SBS quien ha señalado la actividad del ajustador de seguros como una actividad complementaria a las operaciones de seguros en Oficio N.º 4968-2014-SBS:

“(…) que si bien dichas funciones son actividades y/o actos que se realizan en relación a operaciones de seguros al momento de su ejecución, perfeccionamiento o cumplimiento de la contraprestación objeto de seguro, éstas, individualmente, no constituyen ninguna de las operaciones de seguro señaladas en el artículo 318 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N.º 26702, las cuales solo pueden ser realizadas por empresas de seguros y/o reaseguros.”

Agrega la SBS en el citado documento que:

“(…) las funciones de los comisarios de averías y de los liquidadores de siniestros, son funciones que (...) se desarrollan de manera complementaria a las operaciones de seguros que establece el citado artículo 318, durante la evaluación de los siniestros ocurridos y amparados por las pólizas de seguros, pero no están consideradas en dicho artículo como una operación de seguros”⁸⁰. (Subrayado nuestro)

Entonces la actuación del ajustador de seguros requiere una autorización para su ejercicio. La entidad encargada para entregarles esta autorización es el Superintendente de la SBS, según sus atribuciones recogidas en LBS.

En cumplimiento de los artículos 335 y 336 de la LBS, la SBS no sólo autoriza las actividades de los ajustadores de seguros sino que también regula ese ejercicio. Además, debe

⁸⁰Oficio N.º 4968-2014-SBS

llevar un registro de los ajustadores de seguros donde se indique las prestaciones de los ramos de seguros en los que cada uno puede desenvolverse, según corresponda.

2.1.1. Estatuto Profesional

Los ajustadores de seguros nacionales, en la actualidad no cuentan con un estatuto profesional materializado, pese a que cuentan con diferentes normas que regulan su actuación profesional. Normas contenidas en la Ley N° 26702 (LBS), Ley N°29946 (LCS), Resolución N° 3202-2013 (RGPS) y Resolución N° 1797-2011 (RRIA).

Sobre el **ejercicio profesional de los ajustadores**, tenemos los siguientes artículos normativos:

Los ajustadores de seguros pueden ser personas naturales o jurídicas (inciso a) artículo 2 LBS) y son auxiliares de seguros (artículo 335 LCS). A los ajustadores se les encomienda la liquidación del siniestro, debido al alcance del siniestro o por encargo de la aseguradora, pero su designación es de conjunta entre la aseguradora y el asegurado. Donde la aseguradora propone una terna de ajustadores al asegurado debiendo escoger a uno de los ofrecidos (inciso 5 LBS). Los ajustadores determinan la procedencia o el rechazo de las solicitudes de cobertura y el monto de la indemnización. Su actuación es técnica, independiente e imparcial (artículo 38 LCS y artículo 6 RGPS) en el ejercicio de sus funciones en la liquidación del siniestro (artículo 343 LBS). Su trabajo profesional se materializa en un informe de liquidación, que es un documento que contiene el informe del ajustador, el mismo que no vincula a las partes y es autónoma a ellas (artículo 6 RGPS). La emisión de estos informes deben estar suscritos por el ajustador y deben ajustarse a los periodos convenidos con la aseguradora, por una lado, o con el contratante, asegurado o beneficiario, por la otra, en el momento de la negociación de dichos servicios profesionales (artículo 34 RGPS).

Sobre las **obligaciones** del ajustador de seguros:

Se obliga a someterse a las obligaciones de supervisión de la SBS, pagar la contribución anual y remitir la información requerida por la SBS (artículo 37 RRIA). El ajustador está obligado a la inscripción en el registro de la SBS (artículo 2 y 33 RRIA). Asimismo su actuación debe ser técnica, independiente e imparcial (artículo 38 LCS). Los ajustadores se obligan a realizar sus actividades en forma directa y personal, realizándolas con imparcialidad y autonomía (artículo 34 RRIA). Están obligados a presentar información a la SBS en los plazos y medios que se establezcan (artículo 12 RRIA), así como conservar un registro cronológico vigente de los documentos de liquidaciones realizadas (artículo 35 RRIA).

Los ajustadores, como auxiliares de seguros están obligados a estar al día en el pago de sus tributos a la SBS (artículo 13 RRIA). En la declaración de los informes de ajuste de siniestros deben condicionarse a los periodos convenidos con la aseguradora o el asegurado en el momento de la contratación de sus servicios profesionales y éstos informes (periciales y de ajuste) deben estar firmados por el ajustador, debiendo entregar una copia al contratante y/o asegurado (artículo 34 RRIA). Los auxiliares de seguros que se han constituido en personas jurídicas están obligadas a presentar la relación de sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios y sus estados financieros; y los ajustadores que sean personas naturales deberán remitir sus ingresos anuales (artículo 38 RRIA).

En el tema de **prohibiciones** tenemos los siguientes artículos:

Los ajustadores al estar inscritos en la SBS tienen prohibido realizar actividades que puedan lesionar a; los tomadores, contratantes, asegurados, empresas aseguradoras o de reaseguros, practicar la actividad mediante terceros no autorizados por la SBS, así como ejercer funciones en riesgo o actividades para las que no están autorizadas. Y en especial el ajustador está prohibido de informar o aceptar sugerencia de alguna de las partes del contrato o de terceros, sobre el fondo de su opinión pericial o el ajuste de forma anticipada a su entrega (artículo 5 inciso o) RRIA). Asimismo los ajustadores están impedidos de colaborar en procesos de liquidación si están vinculados al contrato de seguro, si tuvieran un interés afectado con la actividad empresarial, con la aseguradora, el corredor de seguros, el asegurado, el contratante, el beneficiario, el endosatario, las personas perjudicadas o la propiedad de los bienes siniestrados, o se trata de su cónyuge o pariente, el asegurado, el beneficiario o el endosatario del contrato de seguro, o con los socios capitalistas, según la Ley General; así como directores o gerentes de la empresa o del corredor de seguros (artículo 5 RGPS).

Los estatutos Profesionales son normas privadas que han sido dictadas exclusivamente para ciertos profesionales y que regulan de ellos, la fuente formal del contrato y su relación de trabajo. Asimismo un estatuto Profesional tiene en su contenido los derechos y los deberes del profesional. Así tenemos el Estatuto de los Médicos, Psicólogos, Abogados, etc.

Pero sería deseable, que los ajustadores como profesionales del seguro puedan tener un Estatuto Profesional y este podría organizarse en los siguientes lineamientos:

- 1) Ejercicio Profesional.
- 2) Obligaciones.
- 3) Prohibiciones.

Los ajustadores de seguros nacionales, en la actualidad no cuentan con un Estatuto Profesional que los regule en sus actividades profesionales. Pero sería deseable tener un estatuto profesional, este podría organizarse como:

Como resultado estos lineamientos antes expuestos, se ha elaborado un proyecto de Estatuto Profesional del ajustador, el mismo que se encuentra al final⁸¹ de este trabajo.

2.1.2. Inscripción

Uno esos deberes de los ajustadores de seguros, que hemos mencionado, es inscribirse en el Registro que lleva la SBS. En ese Registro se precisan las ramas de seguros en los que pueden desempeñarse. Pero este registro requiere de ciertas condiciones establecidas para su inscripción a fin de que dichas personas naturales y jurídicas cumplan con ejecutar trámites de autorización obligatorios para la realización de su profesión.

Los ajustadores de seguros están obligados a inscribirse⁸² en el Registro de la SBS y estar habilitados para realizar sus actividades. El Registro, en su sección tercera contendrá a los auxiliares de seguros, en un primer apartado las personas naturales en los ramos:

1. Ajustador de seguros marítimos.
2. Ajustadores de seguros generales.
3. Peritos de Seguros Marítimos.
4. Peritos de Seguros Generales y en los mismos ramos en un segundo apartado a las personas jurídicas.

La inscripción en el Registro es un proceso que tiene etapas así como requisitos. Este proceso de inscripción está regulado por el RRIA.

El candidato para ajustador de seguros deberá mostrar un requerimiento a la SBS en la forma que ella proporciona. Esta solicitud debe contener la indicación de la especialidad a la que va a desarrollar el ajuste, ya sea en seguro marítimo y/o generales y adjuntar los documentos contenidos en el artículo 33 del RRIA. La SBS en ejercicio de sus atribuciones podrá solicitar la remisión de información y documentación accesoria. La SBS luego publicará la relación de personas naturales solicitantes de la inscripción en el Registro. En el caso de las personas jurídicas, la publicación de su solicitud estará a cargo de los solicitantes. Transcurrido el plazo de 15 días sin que se haya adoptado objeción razonada y acreditada, la

⁸¹Anexo N° 06.

⁸²Anexo N° 02 Lista de ajustadores inscritos y habilitados por la SBS.

SBS programará y realizará la evaluación de conocimiento y competencias correspondientes. Se pretende con la evaluación acreditar la formación y experiencia suficiente del postulante para desarrollar las funciones establecidas para los ajustadores. Además, se evaluará la idoneidad moral y solvencia económica de los participantes. Terminada esta etapa de calificación, los solicitantes proceden a cancelar la contribución correspondiente.

La inscripción de los ajustadores de seguros en el Registro de la SBS, genera unas obligaciones que deben cumplir los inscritos para mantener la habilidad en el Registro. Estas obligaciones son el pago oportuno de contribuciones a la SBS y la presentación de la información a tiempo⁸³, requerida por la SBS.

2.2. Relación al exterior del contrato de seguro

2.2.1. La SBS y el ajustador de seguros

La SBS es la entidad autorizada para la regulación y control de los sistemas financieros, de seguros y privado de pensiones. Tiene por meta velar por los derechos de los depositantes, asegurados y afiliados al sistema privado de pensiones. Es una institución pública constitucionalmente independiente. Además cuenta con independencia funcional, económica y administrativa. La SBS fue creada para regular y supervisar las empresas del sistema financiero, empresas de seguros, administradoras de fondos de pensiones y temas relacionados al lavado de activos.

El artículo 335 de la LBS regula en su segundo párrafo la competencia de la SBS sobre la actividad de los intermediarios y auxiliares de seguros: “autoriza y regula el ejercicio de las actividades (...) y lleva un registro de ellos, en el que se precisa los servicios de los ramos de seguros en los que cada uno puede operar, según corresponda”.

El propósito de la SBS es defender los intereses del público, velando la solidez económica y financiera de las personas sometidas a su inspección. Entonces el ajustador de seguros está sujeto a su control, porque es la SBS quien autoriza y regula el ejercicio de sus actividades. Este control se extiende a todas las actividades y negocios de ajuste, debiendo avisar penalmente la presencia de personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad sin autorización. Además la SBS vela por el acatamiento de las leyes, reglamentos y directrices que rigen al ajustador de seguros.

⁸³Anexo N° 03 Información financiera de los ajustadores.

Es una de las atribuciones del Superintendente la de ejercer vigilancia integral de las instituciones del sistema de seguros, así como a las que realicen actividades complementarias, incluyendo a los ajustadores de Seguros.

Por otro lado la LCS en su artículo 38 ordena que la SBS adopte las coordinaciones obligatorias para asegurar la aptitud técnica, la independencia y la imparcialidad de la actuación del ajustador de seguros. No sólo eso, sino que ordena que se sancione al ajustador; y en caso dicha conducta sea reiterada, se deberá revocar definitivamente la autorización del ajustador involucrado. Se deduce entonces que el papel que cumple la SBS con respecto del ajustador de seguros no es de observador, sino que es de actuación. La norma antes referida le ordena a la SBS garantice, sancione e inclusive que revoque autorizaciones si las conductas violatorias son reincidentes.

Entonces lo que se espera de la SBS es un trabajo activo y sancionador con respecto a los ajustadores de seguros y todos los demás operadores del sistema de seguros, porque se debe velar por el interés del público, de todos los peruanos y peruanas.

Es así como llegamos a la Resolución N° 816-2005 de la SBS, que contiene el Reglamento de Sanciones de la SBS. En su artículo 3 expresa el alcance de este reglamento a

“las personas naturales y jurídicas que realicen actividades que se encuentren bajo el control y supervisión de la Superintendencia, así como a todas aquellas que por disposición legal expresa puedan ser sancionadas por la Superintendencia o se encuentren, en algún aspecto, bajo la supervisión de ésta (...)”.

Y regula la infracción administrativa como:

“toda acción u omisión que como tal se encuentre tipificada en la Ley General, la Ley del SPP, el Reglamento de la Ley del SPP, este reglamento, las normas emitidas por la Superintendencia así como en toda regulación especial o general, que cualquier persona comprendida en el alcance del Reglamento deba observar y que corresponda sancionar a la Superintendencia”⁸⁴.

En su anexo 3 recoge las infracciones específicas del Sistema de Seguros y con respecto a la actuación de los ajustadores de seguros.

⁸⁴Artículo 4 de la Resolución N° 816-2005

Será una infracción leve: “Incumplir sus funciones como auxiliar de seguros señalados en los artículos 343 y 344 de la Ley General”⁸⁵. Será infracción grave para el ajustador de seguros: “Realizar operaciones de seguros para las cuales no se encuentran autorizados”⁸⁶. Será infracción muy grave para el ajustador de seguros: “Comunicar tardíamente o no comunicar las actualizaciones de la información proporcionada al Registro de Seguros, que impliquen impedimento sobreviniente”⁸⁷.

De las últimas modificatorias, se advierte que la norma de infracciones de la SBS se ha puesto más rígida en cuanto a la actuación del ajustador de seguros, lo que no garantiza efectivamente el cumplimiento de la misma, pero sí manifiesta la preocupación de la SBS de regular la actuación del ajustador de seguros en cumplimiento de sus funciones y sin perjudicar a terceros.

Si bien el artículo 38 de LCS, regula que el ajustador de seguros debe actuar bajo tres características: técnico, independiente e imparcial. Por el principio de tipicidad que gobierna el derecho administrativo, no se podría imponer sanción si no está expresamente recogido en la norma. Por lo cual al no existir una sanción expresamente regulada sobre las notas características del ajustador, su incumplimiento no generará sanción alguna según las normas actuales.

Entonces nos ha quedado claro, que la SBS tiene una relación de control, supervisión y sanción con el ajustador de seguros. Por lo tanto la SBS debe utilizar todo los instrumentos necesarios para mantener y ejercer ese control activo sobre los ajustadores y sancionarlos cuando corresponda.

Como parte de la investigación de esta tesis, se revisó la página web de la SBS, para encontrar alguna lista de ajustadores de seguros sancionados o revocados, la misma que no aparece colgada por ninguna parte. Razón por la cual se solicita a la SBS, mediante carta, la lista de sanciones interpuestas a los ajustadores de seguros entre los años 2008 al 2017⁸⁸.

2.2.2. INDECOPI y el ajustador de seguros

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI en adelante) fue institucionalizado en noviembre de 1992 mediante Decreto Ley N°25868. Es una entidad pública especializada, sujeta a la Presidencia del

⁸⁵Anexo 3 numeral 11 de las infracciones leves de los intermediarios y auxiliares de la Resolución N° 816-2005

⁸⁶Anexo 3 numeral 31 de las infracciones graves de los intermediarios y auxiliares de la Resolución N° 816-2005

⁸⁷Anexo 3 numeral 9 de las infracciones muy graves de los intermediarios y auxiliares de la Resolución N° 816-2005

⁸⁸Ver Anexo N° 4.

Consejo de Ministros pero con personería jurídica de derecho público interno. Ostenta independencia funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa según Decreto Legislativo N° 1033. Y tiene como actividades el impulso del mercado y la defensa de los derechos de los consumidores.

Y es por el lado de la protección del consumidor que los contratos de seguro y sus implicaciones son revisados por INDECOPI. El Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC en adelante) regula la norma de protección y defensa de los consumidores. El servicio de seguros también está incluido en la protección del CPDC, mencionado en el artículo IV inciso 4 de dicho cuerpo normativo. La LBS señala que en los convenios en los que el contratante o asegurado tenga la posición de consumidor o usuario es de regulación del CPDC.

El término consumidor en el CPDC está definido en el artículo IV inciso 1 como:

“Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor (...)”

Para la ejecución de las normas de protección y defensa del consumidor en materia de seguros, no será necesaria la realización del contrato de seguro sino que bastará con que el consumidor sea destinatario final de dicho servicio. Entonces el tomador asegurado podrá ampararse en las normas protectoras del consumidor cuando sea destinatario final del servicio, es decir, cuando no esté intermediando ulteriormente con fines económicos y se proteja la vida o la salud del propio asegurado o de un miembro de su grupo familiar. Tenemos como ejemplos de seguros en los que casi inevitablemente está involucrado un consumidor: los seguros de vida, los seguro de responsabilidad civil por daños a terceros o el SOAT. Esto no quiere decir que en otros ramos de seguros no puedan también intervenir consumidores.

La calidad de consumidor no se restringe a la vigencia de una relación patrimonial anterior de naturaleza civil o mercantil. Por ello el CPDC, tiene una definición extensa de consumidor. Por ello, la víctima (tercero perjudicado) actualmente es calificada como un consumidor de seguros, porque el seguro (especialmente el de responsabilidad civil frente a terceros) tiene dos consumidores. Uno es el mismo asegurado y el otro es el beneficiario de

los seguros, es decir la víctima⁸⁹. En esta clase de contrato de seguro tenemos, por ejemplo una empresa de transporte que brinda como parte de su actividad de transporte un seguro contra accidentes a sus pasajeros. Es así que, el seguro se agrega al servicio prestado por la empresa de transporte a sus pasajeros, y así estos podrían defenderse, ante un eventual accidente que les ocasione daño, tanto a la empresa de transportes como a la aseguradora, siempre y cuando tales hechos ocurrieran dentro de la relación de consumo. No cabe duda que INDECOPI puede conocer denuncias de las víctimas de un accidente por seguros obligatorios de responsabilidad civil por accidente de tránsito porque hay una norma⁹⁰ expresa que le autoriza para conocer ese tipo de circunstancias.

De lo expuesto, se puede advertir que INDECOPI tiene competencias resolutorias de conflictos en materia de seguros siempre y cuando existan derechos de consumidores que proteger.

El ajustador de seguros realiza una prestación de servicios de consultoría técnica especializada del siniestro al asegurado y la empresa aseguradora. Esto supone el establecimiento de una relación de servicios entre: el ajustador de seguros y, por otro lado, el asegurado y la empresa aseguradora conjuntamente. La aseguradora nunca va a ser consumidor en esta situación pero es muy probable que el asegurado sí lo sea. En tal caso existirían derechos de consumidor que proteger y defender, por lo cual el INDECOPI intervendría en denuncias contra los ajustadores de seguros.

Así tenemos el expediente N° 023-2011/CPC-INDECOPI-LOR donde el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual resolvió que:

39. “(...) el “Convenio de Ajuste” emitido por la empresa Máster Ajustadores de Seguros S.A.C. resulta idóneo para determinar los daños producidos en el inmueble de la denunciante, pues en él se excluyeron las modificaciones efectuadas por la denunciante a su inmueble de manera posterior a la contratación del seguro. Cabe indicar que la denunciante no ha cuestionado dicho informe en cuanto a su idoneidad, sino que ha cuestionado que en él no se hayan considerado las referidas modificaciones.

41. Si bien conforme a lo señalado en la norma citada el peritaje del ajustador no obliga a las partes, el Convenio de Ajuste que obra en el expediente ha sido emitido por una empresa independiente a las partes del procedimiento que se encuentra debidamente

⁸⁹R. SOBRINO, Waldo Augusto. *Seguros y Responsabilidad Civil*. Buenos Aires. Editorial Universidad. 2006. Pp. 58-59.

⁹⁰Artículo 40 del Reglamento Nacional de Responsabilidad civil y Seguros Obligatorios por accidentes de tránsito Decreto Supremo 024-2002-MTC.

inscrita en la SBS, conforme se puede verificar del portal Web de dicha entidad”.

(Subrayado nuestro)

Más allá del acierto o desacierto del fondo del fallo, se advierte que el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, califica la idoneidad del convenio de ajuste y la actuación legal e independiente del ajustador con las partes. Esto nos lleva a presumir que en la práctica el ajustador de seguros está siendo fiscalizado por INDECOPI a la luz de los derechos de consumo nacidos entre el ajustador, el asegurado y la empresa aseguradora.

Como parte de la investigación de esta tesis, se revisó en la página web de INDECOPI, para encontrar denuncias contra los ajustadores de seguros. Adicionalmente me entrevisté con trabajadores de INDECOPI sobre este tema y, al ser públicas las resoluciones de esta institución pude tener acceso a una lista de 10 denuncias⁹¹ contra ajustadores de seguros. Algunos de estos procedimientos aún se encuentran en trámite y otros ya están fenecidos. Pero hago esta acotación para demostrar que INDECOPI se está ocupando de este tema, relacionado a los derechos de consumo de los asegurados consumidores con respecto al servicio que prestan los ajustadores de seguros en la liquidación de un siniestro.

⁹¹Lista de denuncias ofrecidas por INDECOPI anexo N°1.

Capítulo 3

Análisis jurídico de la actividad del ajustador de seguros

3.1. Relación al interior del contrato de seguro

3.1.1. *La empresa aseguradora, el asegurado y el ajustador*

Para este estado de la investigación, ya tenemos claro que el ajustador de seguros presta un servicio de asesoramiento, de consultoría, que ayuda en la determinación del *quantum* de la indemnización a pagar por la empresa aseguradora al asegurado a la luz de lo señalado en la póliza de seguro.

Estos tres sujetos se llegan a vincular en una relación bilateral, con prestaciones recíprocas que cumplir, donde el ajustador de seguros es el prestador del servicio, por un lado, y el asegurado y la empresa aseguradora son los acreedores conjuntos de ese servicio.

Dentro del contrato de seguro, en su etapa de liquidación del siniestro, nace una nueva relación con un tercero ajeno de la relación primigenia, una relación jurídica que tiene prestaciones recíprocas que cumplir.

Por su parte el asegurado y la empresa aseguradora designan a este tercero la realización de la liquidación del siniestro. Pese a que cada una de estas partes mantienen intereses diferentes que los llevan a aceptar la contratación de un tercero para la realización del ajuste, confían en la independencia, profesionalidad e imparcialidad que la ley exige a la figura del ajustador de seguros y en el control de la SBS sobre ellos. Todo ello debería garantizar el cumplimiento de una prestación idónea a sus necesidades e intereses.

El interés del asegurado frente al servicio de asesoría del ajustador de seguros es que el ajuste refleje los daños reales y totales que ha sufrido para que en base a ello se haga el cálculo de la indemnización. Por su parte, el interés de la empresa aseguradora frente al servicio de ajuste es que el auxiliar cuantifique los daños a la luz de lo cubierto por la póliza de seguros. Y por último el interés del ajustador de seguros es el pago por sus honorarios establecidos en el contrato y la realización de su actividad dentro de lo regulado por la ley para mantener su habilitación sin ninguna sanción.

Podríamos advertir alguna de las obligaciones dentro de esta relación. Ya se han detallado en un apartado anterior las obligaciones del ajustador. Pasaremos a explicar las obligaciones de la otra parte de la relación, es decir, de los acreedores del servicio.

- a) **La empresa aseguradora y el asegurado convienen el nombramiento del ajustador de seguros:** El asegurado reporta a la aseguradora el siniestro utilizando los medios de comunicación establecidos en la póliza y dentro del plazo señalado en nuestro ordenamiento jurídico dependiendo el tipo de seguro contratado. Una vez realizado el reporte inicial del siniestro, el departamento de cabina o el supervisor asignado se encargará de asignar los tres nombres de los ajustadores que podrían realizar la liquidación, corriendo traslado al asegurado para que escoja uno de ellos. En caso de omisión por parte del asegurado la compañía aseguradora lo designará. Una vez asignado el siniestro a un ajustador y confirmada su participación, este se trasladará en el menor tiempo posible a la ubicación del siniestro, de ser necesario, salvo haya establecido cita previa con el asegurado.
- b) **El asegurado se obliga a entregar todos los documentos requeridos en la póliza al ajustador de seguros:** El asegurado tiene una participación activa en esta etapa inicial del procedimiento de liquidación debiendo prestar toda la información y la documentación que le solicite el ajustador. Asimismo debe hacer las aclaraciones y reconsideraciones necesarias para que el ajustador complete los documentos que la póliza exija. Además el ajustador tiene un deber de atención del siniestro del asegurado, que naturalmente debe comenzar en el lugar del siniestro, identificándose como ajustador y explicarle de manera general al asegurado el procedimiento que se realizará para la liquidación del siniestro. Entonces su trabajo de investigación iniciará con la inspección del lugar del siniestro. Obtendrá las declaraciones y documentos relacionados con el evento reportado. Luego viene la tarea del ajustador de valorar la información recabada de acuerdo a las cláusulas señaladas en la póliza convenida, valoración que materializará en un informe final junto al convenio de ajuste (en caso se genere este), que será entregado a ambas partes. En ese informe la opinión técnica y especializada del *quantum* de la indemnización es la suma de todo el estudio e investigación que ha realizado el ajustador de seguros, ajuste que puede ser consentido o rechazado por las partes.
- c) **La obligación de pago de los honorarios por el servicio prestado:** Esta obligación la analizaré con mayor detalle con posterioridad. Con el cumplimiento de esta

obligación termina la relación obligacional del ajustador de seguros con el asegurado y la empresa aseguradora⁹².

3.2. Procedimiento de liquidación a cargo del ajustador de seguros

El RGPS en su artículo 2 inciso i) define el procedimiento de liquidación del siniestro como:

“proceso que comprende la evaluación de la procedencia de la cobertura contratada en la póliza, así como, en caso corresponda, la liquidación de los daños o pérdidas provocadas por un siniestro para determinar la prestación a cargo de la empresa, si corresponde”.

El objeto del procedimiento de liquidación es:

“(…) establecer si el siniestro se encuentra amparado por la cobertura de seguro contrato y, en caso afirmativo, la indemnización a pagar u otra prestación a cargo de las empresas” (artículo 5 RGPS).

Entonces este procedimiento de liquidación es de vital importancia para establecer el monto de la indemnización a asumir por los aseguradores, por lo cual se debe realizar de forma precisa y en el menor tiempo posible, para saldar el siniestro asegurado.

3.2.1. Sujetos del procedimiento

En este apartado nombraremos a los sujetos intervinientes junto a una breve explicación de las actividades que realizan dentro del procedimiento de liquidación de siniestros:

El asegurador: Participa en la designación del tercero para el ajuste. También revisa el informe técnico del ajustador y lo puede aceptar o rechazar y pedir uno nuevo.

El asegurado o el contratante: Dentro del procedimiento de liquidación el asegurado participa activamente: en primer lugar participa en la designación del ajustador, luego le facilita información relevante y los documentos requeridos en la póliza para que pueda redactar el informe correspondiente. Al final, cuando toma conocimiento del informe técnico, al igual que al asegurador lo puede aceptar o rechazar y pedir uno nuevo.

⁹²Se profundizará este tema en el apartado titulado Retribución económica: problemas con la imparcialidad en la pp. 77 de esta tesis.

El beneficiario: Es la persona que gozará la compensación si ocurre el siniestro. Usualmente es el asegurado, que es también el contratante.

El ajustador de Siniestros: El mismo que ya ha sido definido con anterioridad en los primeros apartados de esta tesis.

La Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En el procedimiento de liquidación, tiene una participación vigilante respecto al ejercicio del ajustador y los documentos que sustentan dicha liquidación, según lo regulado en nuestro ordenamiento jurídico.

3.2.2. Elementos formales del procedimiento de liquidación de siniestros son:

El convenio de ajuste: Documento suscrito por el asegurado y el asegurador en el cual se establece asegurando a título de indemnización. Generalmente cuando ha intervenido un ajustador de siniestros, este ajuste suele estar de acuerdo con el monto dinerario en que se tasa el siniestro y, por tanto, la prestación que debería satisfacer la empresa, con el informe correspondiente, emitido por el ajustador de siniestros autorizado por la SBS.

Póliza de seguro: Está constituida por el conjunto de documentos descriptivos de las circunstancias del contrato de seguro. Estas cláusulas pueden ser generales, particulares y especiales. Asimismo, los anexos de la póliza y los endosos integran este elemento formal. También se entienden comprendidos en este concepto los demás documentos vinculados a la póliza propiamente dicha, como lo son: el resumen de condiciones, los certificados de seguros de pólizas grupales y el convenio de pago (en caso se haya acordado fraccionar el pago de la prima). Documentos que son requeridos por el ajustador de seguros al asegurado para elaborar su informe técnico.

Los informes del ajustador de seguros: Durante la investigación que realiza el ajustador de seguros va registrando dicha información en informes parciales y en uno concluyente que será el informe final. Para su mejor estudio, este elemento será desarrollado en un apartado siguiente⁹³.

3.2.3. Etapas del procedimiento de liquidación de seguros

1ero. Aviso del Siniestro: el siniestro se anuncia a la empresa aseguradora por el contratante, asegurado, o beneficiario, rápidamente como se conozca de la ocurrencia y en un periodo no superior a 3 días, según el artículo 68 y siguientes de la LCS.

⁹³Se revisará en el apartado siguiente numerado 3 titulado Informe del Ajustador y el convenio de ajuste en la pp. 74 de esta tesis.

2do. Designación del ajustador de siniestro: se realiza a los tres días posteriores a la fecha del anuncio del siniestro, o la fecha en que la aseguradora conoce del siniestro. Bajo el RGPS, la aseguradora propone al asegurado un trío de ajustadores para que manifieste su aprobación con uno de los ajustadores. Si el asegurado omite designar alguno de los nombres propuestos, la aseguradora nombrará al ajustador antes del vencimiento del plazo (artículo 4 del RGPS). Esto significa que una vez que las partes han convenido que un tercero realizará el ajuste, tienen que esperar que el ajustador presente su informe final, no pudiendo reemplazarlo por otro antes que cumpla con su servicio.

En la práctica, las compañías de seguros no cumplen con lo ordenado por nuestra legislación, lo que hacen es:

- a) Reservarse en forma exclusiva el nombramiento el ajustador.
- b) Poner al alcance del asegurado una lista ya predispuesta por ellos mismos.

Ello lleva a cuestionamientos innecesarios porque se supone que el ajustador debería actuar siempre en forma independiente a las partes. Por otro lado, el mecanismo de su designación debería ser el mutuo acuerdo entre asegurado y asegurador sobre la base de toda la lista de ajustadores reconocidos y registrados por la SBS. En efecto, todos ellos se han ganado la posición por su competencia y experiencia; en teoría, por lo tanto, todos y cada uno de ellos debería ser elegible por las partes. En esa medida, estimo que restringir esa elección a una lista de ajustadores predeterminados por el asegurador, es una infracción a la ley⁹⁴.

No en todos los contratos de seguro la liquidación del siniestro será delegada al servicio de un ajustador de siniestros, sino que esto dependerá mucho de la discrecionalidad de las partes (asegurado y asegurador), así como del tipo de seguro.

El artículo 38 LCS señala que es invalidada toda condición que limita la facultad del asegurado a nombrar al ajustador. De lo cual podemos señalar que la designación del ajustador de siniestro es un derecho que tiene el asegurado en la liquidación del siniestro.

Pese que la LCS señala en su artículo 74 que el desembolso de la indemnización o el capital asegurado se realizará únicamente a los asegurados, beneficiarios y/o endosatarios, sin diferenciar a ninguno la RGPS los ha definido independientemente en el artículo 2 inciso b, c y e:

⁹⁴En el mismo sentido Núñez del Prado en NUÑEZ DEL PRADO, Alonso. “Génesis de la ley del contrato de seguro una norma nacida de la realidad del mercado peruano. Pp. 149. Fecha del documento 23/08/2013 EN : <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/download/11491/9986> Revisado: 01/02/17

- a. “Asegurado: Es el sujeto que se le reconoce el interés asegurable objeto del contrato de seguro; inclusive siendo el contratante del seguro.
- b. Beneficiario: Es el sujeto reconocido con de los derechos indemnizatorios establecidos en el contrato de seguro.
- e. Contratante: Persona natural o jurídica que celebra el contrato de seguro. Para el caso de seguros individuales también ostenta la calidad de asegurado”.

Por lo general el contratante, es el asegurado y también el beneficiario. Pero en el caso que sean personas distintas considero que al igual que la prohibición o restricción de la designación del ajustador acarrea la nulidad, la transferencia de la titularidad de designar al ajustador por parte del asegurado en otro auxiliar de seguros como el beneficiario o el contratante también traería la nulidad. Asimismo en caso, el asegurado no pueda cumplir con el ejercicio de su derecho de designar al ajustador, el artículo 5 de la RGPS ha reglamentado que si el asegurado no elige a alguno de los ajustadores propuestos la empresa escogerá al ajustador, en el plazo para no retardar el inicio del proceso de liquidación de siniestro.

3er. Recolección de documentación e información: el ajustador de seguros recaba y solicita a ambas partes los documentos exigidos en la póliza para el procedimiento de liquidación del siniestro. Al concurrir al lugar del siniestro el ajustador debe utilizar la opción más viable y exacta para la determinación del *quantum* del siniestro.

“La ecuación que se plantea en estos casos es: Existencias Pre-Siniestro – Pérdida= Existencia Post-Siniestro. Las existencias post-siniestro siempre serán posibles de medir a través de la inspección ocular en el lugar de siniestros. De las otras dos variables, el liquidador debe determinar una de ellas para poder completar la ecuación”⁹⁵.

4to. Elaboración del informe y el convenio de ajuste: que se revisarán en el apartado siguiente.

5to. Consentimiento del siniestro: Se llega esta etapa cuando:

- a) el asegurador aprueba el convenio de ajuste ya suscrito por el asegurado,

⁹⁵ALVAREZ Adriana y FAJARDO Lucia. Tesis “Responsabilidad y Ética del Contador Público como Liquidador de Seguros”. Universidad de la República. Montevideo, Uruguay. 2010. Pp. 36.

- b) diez días después de ser notificado el asegurador con el convenio de ajuste no emite pronunciamiento, o
- c) 30 días después que el asegurado recoge la documentación exigida por la póliza sin que el ajustador emita informe o el asegurador se pronuncie sobre el monto reclamado.

6to. Pago de la indemnización: como plazo máximo a 30 días del consentimiento de siniestro.

3.3. Informe del Ajustador y el convenio de ajuste

El ajustador de seguros, luego de la evaluación y revisión de los documentos requeridos en la póliza, junto con el examen del objeto siniestrado, elaborará un informe que contendrá las conclusiones del mismo y el cálculo del monto a indemnizar. Si bien es cierto que esta información no obliga al asegurado ni a la empresa aseguradora, sí marca un camino para la toma de una decisión final sobre la liquidación del siniestro.

Este documento puede convertirse en un convenio de ajuste cuando el asegurado y el asegurador lo suscriben. Normalmente el primero que firma el proyecto de convenio es el asegurado y luego se presenta a la empresa aseguradora, quien tiene 10 días para aceptarlo o bien rechazarlo y solicitar un nuevo ajuste. Esto debe ser realizado en los 30 días siguientes para finalmente ser consentido o rechazado en cuyo último caso se ha de proponer como forma de solución el arbitraje o la vía judicial.

En nuestro ordenamiento jurídico, la ley hace referencia a dos documentos en el contexto del procedimiento de liquidación. Estos son: convenio de ajuste y el informe del ajustador.

El informe del ajustador es el documento donde se respalda la cobertura y liquidación del siniestro, o su rechazo. Contiene la opinión del ajustador acerca de la liquidación del siniestro. No vincula a las partes, y es autónoma de ellos.

El auxiliar entrega, paralelamente, al asegurado y a la aseguradora los informes que prepara, conforme al progreso del procedimiento de liquidación, debiendo conservar para la Superintendencia el soporte documentario del cumplimiento de lo anteriormente señalado, sean los informes parciales o finales, en las direcciones físicas o electrónicas que las partes hayan incluido en la Póliza⁹⁶. Esto como una medida para mantener informadas a las partes.

⁹⁶RIMAC SEGUROS *Cláusulas especiales de la póliza 2101-487365.*

Entonces es lógico deducir que este informe, al ser el sustento técnico del *quantum* de la liquidación del siniestro, es la materialización de todo el trabajo de investigación que hace este auxiliar del seguro, actividad que incluye la verificación de las causas del siniestro. No vincula a las partes, pues lo realiza el ajustador independientemente de las partes al ser el experto con conocimiento especializado en la materia y acreditado por la Superintendencia.

Esta independencia técnica caracteriza en nuestro ordenamiento jurídico el trabajo de los ajustadores de siniestros desde su designación. Implica que, durante todo el procedimiento de investigación y liquidación, el ajustador se encuentra autorizado para evaluar el *quantum* del daño asegurado, facultades conferidas por el asegurado y el asegurador. Por esa razón, su actuación no debe sufrir la influencia de ninguna de las partes; por el contrario al elaborar el informe técnico, es él quien informa a las partes del resultado de la tarea encomendada. Asimismo, cualesquiera fuesen las conclusiones y resultados del ajuste practicado por el liquidador, se debe resaltar que su informe no resulta vinculante para quienes lo hayan designado, ya que se trata de un elemento de valoración, una herramienta de calificación y bajo ninguna circunstancia compromete al asegurador ni al asegurado.

Este informe de liquidación contendrá toda la tarea desarrollada durante la intervención de ajustador, debiendo volcarse en el mismo de manera concisa tanto la investigación de las causas del siniestro y la determinación de las pérdidas, como el ajuste del daño. Asimismo debe contener también todas aquellas circunstancias contractuales de carácter técnico que pudiesen colocar al asegurador en posición de desestimar el siniestro, sean o no compartidas por la aseguradora o el asegurado. Es importante que el vocabulario del informe sea claro y a la vez, altamente técnico, recordando que el mismo en sí constituye el resultado de una actividad pericial y no parapolicial⁹⁷. Recibido el informe, el asegurado y la aseguradora podrán actuar según lo que el liquidador propone en su informe o hacerlo de manera diferente.

Sobre el convenio de ajuste el Tribunal de Defensa del Asegurado en una de sus resoluciones ha dicho que:

“Si bien en el reclamo de la resolución materia de revisión, ha intervenido un ajustador de siniestros el mismo que ha elaborado un Informe, detallando principalmente los datos de la póliza, las circunstancias del siniestro, aspectos de su intervención, cobertura, ajuste y recomendaciones, dicho documento no puede ser considerado un Convenio de Ajuste según la Ley N° 26702, al disponer esta norma que, este último documento, esté

⁹⁷Cfr. MONTOYA LONDOÑO Carlos Alberto. “Manual de Seguros”. Primera Edición. 2001 Pp. 28.

“debidamente firmado por el asegurado”, exigencia que entendemos se desprende por los términos “Convenio” y “Ajuste”, los cuales son sinónimos de acuerdo, contrato, pacto, conciliación, por lo que, al no existir convenio de ajuste, para esta Defensoría el plazo que corresponde aplicar, es el mencionado en el numeral 4 del Considerando anterior”⁹⁸.
(*Subrayado nuestro*)

Precisamente sobre el convenio de ajuste, se debe advertir que es un documento diferente al informe primigenio que presenta el ajustador de siniestros. El convenio de ajuste es la declaración de voluntades de las partes de estar conforme con el ajuste propuesto por el ajustador de seguros y con él las partes se presionan a realizar la liquidación en los montos señalados. El convenio de ajuste a diferencia del informe del ajustador, sí tiene un carácter obligacional, pues está suscrito por las partes, y desde que esté suscrito por ambos. Antes, es solo un “proyecto de convenio”.

3.4. Retribución económica: problemas con la imparcialidad

Partimos del hecho de que el trabajo realizado por el ajustador de seguros es una prestación de servicios de consultoría, de asesoría y que a cambio recibe un pago. El art. 7 del RRIA regula que el pago y otras condiciones se convienen libremente entre los auxiliares y las aseguradoras.

La interrogante “¿quién le paga al ajustador de seguros?” es polémica, porque se entiende que quien pague por los servicios del ajustador también dará directrices de lo que espera recibir del trabajo del ajustador para su beneficio.

Ya nuestro ordenamiento jurídico nos regula en el artículo antes mencionado que la forma de pago y demás condiciones se ejecutará según los acuerdos entre los ajustadores con las empresas de seguros. Entonces el reglamento prevé que sea la empresa aseguradora quien pague los honorarios de los ajustadores de seguros.

Pretendiendo entender las razones que motivaron al legislador asignar el pago de los ajustadores a las empresas de seguros, recordamos que el contrato de seguro incluye el procedimiento de liquidación dentro de sus condiciones, porque está llamada a efectuar directamente la liquidación del siniestro o puede encomendarla al ajustador de seguros.

⁹⁸RESOLUCIÓN DE RECURSO DE REVISIÓN N° 058/09 del Tribunal de Defensoría del Asegurado. Considerando Quinto. Lima. 5 de octubre de 2009.

Con el contrato de seguro la aseguradora está obligada a pagar la indemnización si se produce el siniestro cubierto y esto en base al principio de indemnización regulado en el numeral b), del artículo II de la LCS.

El doctor Alonso Núñez del Prado delimita este principio indemnizatorio, señalando que:

“La idea es que el asegurador pague una suma en compensación por el monto de una pérdida tratando, en la medida de lo posible, que el asegurado retorne a la situación en que estaba antes de que ésta ocurriera”⁹⁹.

Este principio contiene, para el caso de que se den determinadas situaciones especiales, estos otros sub-principios:

- i) Principio de subrogación, por el cual la aseguradora que desembolsa el monto de la indemnización se subroga en las facultades del asegurado y no puede retener doblemente por lo mismo.
- ii) Principio de contribución, en el caso de la contratación de una variedad de seguros cada asegurador está comprometido equitativamente por el monto indemnizatorio, pero el asegurado está impedido de cobrar la integridad de la cobertura a todas las aseguradoras.

Entonces la empresa aseguradora se obliga a la indemnización, entendiéndose incluida la liquidación del siniestro. En base al sub-principio de subrogación, la empresa aseguradora asume los derechos del asegurado nacidos de la verificación del siniestro.

Para ello la empresa aseguradora hace uso de sus herramientas logísticas para cumplir con su parte del contrato de seguro, conociendo de la necesidad de contar con la opinión de un externo independiente, técnico e imparcial que colabore con él en la liquidación del siniestro, asume el pago de los honorarios del ajustador de seguros.

Además, el argumento decisivo para que sea la empresa aseguradora la que asuma el gasto por la liquidación del siniestro, es que la LCS así lo señala en el artículo 97:

⁹⁹NÚÑEZ DEL PRADO, Alonso: “*Principios Jurídicos del Seguro*”. Obtenido de <http://www.apecose.com/2012/06/principios-juridicos-del-seguro/> p. 4.

“Artículo 97. Gastos de la verificación y liquidación

Los gastos necesarios para verificar el siniestro y liquidar el daño indemnizable no son parte de la suma asegurada, y son asumidos por el asegurador en cuanto no hayan sido causados por indicaciones inexactas del asegurado.

En caso de rechazo de siniestro, el asegurado o beneficiario que considere que el mismo es infundado podrá solicitar, conjuntamente con la impugnación del rechazo, la devolución de los gastos incurridos para acreditar su procedencia”.

En cuanto a los costos de comprobación y liquidación, el artículo 97 de la ley peruana señala que son a cargo del asegurador, y además instituye que no conforman la suma asegurada. Esto quiere decir que el costo de la liquidación no debe ser contado en el cálculo actuarial de la prima. Debemos comprender que la prima no sólo se compone del cálculo del riesgo sino también de la ganancia de la empresa, los costos operativos, por ello obviamente que saldrá de la prima el gasto de liquidación pero no como un elemento del riesgo para el cálculo actuarial de la prima.

Que el pago de la remuneración del ajustador se haga efectivo a través de la empresa aseguradora, ¿podría incidir en la independencia e imparcialidad del ajustador de seguros? Considero que no directamente, pues el pago de los honorarios del ajustador de seguros es una de las obligaciones de ley que la empresa se compromete a cumplir al ser el responsable de la liquidación del siniestro según la normativa antes señalada.

Se podría señalar que la independencia e imparcialidad de los ajustadores de seguros en nuestro país está sufriendo cierta distorsión, debido al hecho que son las empresas aseguradoras quienes en un primer momento designan a los ajustadores de seguros y presentan su propuesta de terna de ajustadores al asegurado para que escoja uno de ellos.

Entonces encontramos cierta dependencia de los ajustadores de seguros con la empresa aseguradora. Pues la empresa aseguradora mantendrá en su lista de ajustadores que propondrá al asegurado, a los ajustadores que cumplan con sus condiciones en la elaboración de los informes o en los montos de las liquidaciones o demás exigencias que naturalmente cualquier diligente comerciante requeriría de otro profesional para mantener el negocio.

La empresa aseguradora es hoy por hoy quien presenta una terna de ajustadores al asegurado para que elija uno. Como en cualquier negocio, tenderá a buscar a los profesionales que más lealmente se ajusten a las políticas de la empresa, pues si alguno de ellos se resiste, simplemente la empresa aseguradora dejará de proponerlo en sus ternas de ajustadores.

Como bien opina Núñez del Prado:

“Cuando discutimos este tema en la Comisión mi propuesta fue hacer un cambio radical en el sistema de nombramiento de ajustadores, ya que actualmente, aunque son independientes, están demasiado sujetos a las aseguradoras que son las que los nombran en la mayoría de los casos y que, en consecuencia, pueden sacarlos de sus listas y ponerlos en problemas. En mi opinión, quien debería nombrar al ajustador es el asegurado, escogiéndolo de los inscritos en la SBS por especialidades. Si algún ajustador actuara incorrectamente los aseguradores tienen todo el poder para hacer una investigación, denunciarlo y que sea sancionado incluso con la cancelación de su registro, mientras que los asegurados, sobre todo los más pequeños, no tienen medios, ni conocimientos para hacer algo similar. Creo que esta propuesta les daría verdadera independencia a los ajustadores, quienes tendrían que actuar con absoluta imparcialidad para evitar que los propios asegurados y corredores dejen de nombrarlos y los saquen del mercado”¹⁰⁰.

El pago de los honorarios al ajustador de seguros por parte de la empresa aseguradora no debería llegar a desvirtuar la independencia de los ajustadores de seguros, pues es el cumplimiento de las obligaciones asumidas cuando se convino la prestación de los servicios profesionales del ajustador de seguros.

Lo que sí quiebra con más claridad la independencia del ajustador de seguros pareciera ser la facultad de las empresas aseguradoras de proponer ellas los ajustadores a los asegurados. Proposición que estará condicionada a ciertos criterios de confianza, lealtad y beneficios extras que sí podrían influir fácilmente la independencia de los ajustadores, pues no aceptar esas condiciones de las empresas aseguradoras puede terminar llevando a los ajustadores a que dejen de seguir siendo nombrados. Además el artículo 5° de la RGPS regula que la empresa podrá designar unilateralmente al ajustador en caso el asegurado no nombre a ninguno dentro del plazo legal.

Una cosa es que la empresa aseguradora le pague materialmente y otra cosa es que el ajustador represente los intereses de la empresa. No necesariamente por el hecho que le pague la empresa aseguradora significa que el ajustador representa los intereses de la empresa. Aunque es más fácil presumir que los ajustadores de seguros tendrán más tendencia a favorecer a la empresa.

¹⁰⁰NUÑEZ DELPRADO, Alonso. “Génesis de la ley del contrato de seguro una norma nacida de la realidad del mercado peruano. Pp. 149. Fecha del documento 23/08/2013 EN: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/download/11491/9986> Revisado: 01/02/17

3.5. Conciliando la ley con la realidad del ajustador de seguros en el Perú

El acumulado de normas que normativizan la actividad del ajustador de seguros en nuestro país, señala un ejercicio del ajustador de seguros independiente, imparcial y técnico. Existe una entidad encargada de controlar su ejercicio profesional que es la SBS. Asimismo, por el servicio profesional que realiza el ajustador de seguros, se desprenden derechos de consumo que están sujetos a supervisión por INDECOPI. La SBS ha regulado infracciones leves, graves y muy graves con sanciones para los ajustadores de seguro, de forma que se mantenga el ejercicio del oficio de ajustador dirigido hacia el bien público.

Si las partes participantes en el procedimiento de investigación del siniestro actuarán como lo ha establecido la ley, es decir, si cumplieran con completa exactitud sus obligaciones y funciones, no existirían inconsistencias y deficiencias en la independencia e imparcialidad de la actividad del ajustador de seguro.

Estas inconsistencias las encontramos en la preferencia que tienen ciertos ajustadores de seguro para las aseguradoras. A cualquiera presumiblemente se le puede ocurrir que los ajustadores podrían recibir hasta ciertos reconocimientos extraoficiales por parte de las empresas aseguradoras con las que mantiene lealtad.

Las empresas de seguros deben respetar y garantizar la independencia de los ajustadores de seguro. Deben honrar sus obligaciones con los ajustadores según lo convenido en sus contratos de prestación de servicios y los usos generales para el pago de estos servicios de consultoría.

Esto provocará que el asegurado se sienta más confiado en el trabajo de cualquier ajustador de seguros, porque advierte que la empresa aseguradora está contratando los servicios de un tercero ajeno a la relación primigenia que ellos mantienen, para darle a la investigación del siniestro y a los posibles resultados de la liquidación cierta transparencia y veracidad.

Llegaremos a una exacta conciliación entre lo normado y la realidad cuando la empresa aseguradora comprenda que la independencia e imparcialidad del ajustador de seguro es un asunto que también le compete garantizar. Pese a que sea la empresa aseguradora quien pague los honorarios del ajustador de seguros, esta figura tiene funciones específicas que cumplir reguladas por la ley y características que lo deben diferenciar e individualizar de otro tipo de auxiliares de seguro, como los peritos.

El ajustador de seguros será realmente independiente cuando tenga la plena confianza de ejercitar su imparcialidad sin recibir ningún tipo de restricción o limitación de parte de la aseguradora. Para ello necesitamos una actitud más vigilante de la SBS e INDECOPI sobre

las empresas aseguradoras para que designen a cualquier ajustador de seguros que esté inscrito en el Registro y habilitado por la SBS.

Entonces, en este punto de la tesis tenemos dos opciones para la actuación del ajustador peruano: o

- 1) profundizamos en su independencia, o
- 2) postulamos un abandono del sistema de imparcialidad del ajustador.

Por muchos esfuerzos que haga la SBS por supervisar y controlar esta independencia de los ajustadores, siempre existirá cierta ventaja en la designación de los ajustadores que la mantendrá la empresa aseguradora a ser ella quien propone a sus ajustadores al asegurado. Si a ello añadimos el hecho de que es la empresa aseguradora la encargada de pagar los honorarios del ajustador, será difícil asegurar la independencia con la que debe actuar el ajustador al realizar su actuación técnica en la investigación del siniestro, porque su actuación primera tendrá un efecto en la posibilidad de seguir siendo seleccionado por la aseguradora en la terna de ajustadores al asegurado.

Si bien, es cierto han aparecido propuestas de reconocidos abogados acerca de mejorar o cambiar la designación del ajustador a uno que sea escogido primero por el asegurado, o que se realicen sorteos hasta coincidir con el nombre de un ajustador, todo ello siempre implicaría desventajas para el asegurado, que conoce menos de los ajustadores y sus funciones.

Entonces, si nos apartamos del sistema de imparcialidad del ajustador y nos quedamos con el hecho de que la empresa aseguradora propone a sus ajustadores para que uno sea aceptado por el asegurado, también debería el asegurado tener la posibilidad de contar con un ajustador para que lo represente en la liquidación del siniestro, quizás pareciéndonos un poco a lo que pasa en el ordenamiento jurídico norteamericano, que permite que los asegurados contraten ajustadores públicos para que los representen en la negociación sobre el siniestro y el monto indemnizatorio ante la aseguradora.

Conclusiones

PRIMERO. Los orígenes de la figura del ajustador o “*loss adjusters*” se remontan al Reino Unido. Se empieza hablar de la figura del ajustador tras el Gran incendio de Londres en 1666, y en 1873 aparece bajo el nombre de “*Assessors of Fire Losses*”. En 1940 se fundó la Asociación de Ajustadores de Pérdidas de Incendios y en 1961 se fundó el Instituto Colegiado de Ajustadores de Pérdidas.

Por ello podemos decir que el Gran incendio de Londres anunció los inicios de la profesión de ajuste de pérdidas.

SEGUNDO. Desde un punto de vista descriptivo, el ajustador de siniestros es el profesional calificado, con conocimientos en seguros, siniestros, daños y pérdidas; especializado en valorar los daños y revisar si están asegurados por la póliza de seguro. Desde un punto de vista institucional, el ajustador de siniestros es un auxiliar de seguros. Puede ser una persona jurídica o natural.

TERCERO. La naturaleza jurídica funcional es servir como auxilio en la determinación de la indemnización de los riesgos contratados en las pólizas. Estructuralmente, el ajustador debe desenvolverse de acuerdo con los requerimientos recogidos en la ley para el desarrollo de sus actividades, y su actuación debe sujetarse a lo convenido con la aseguradora y el asegurado. El convenio que mantienen ellos es un contrato mercantil de servicios. Sobre su asignación sistemática y didáctica, pertenecen al área del Derecho Privado, Mercantil, y concretamente al Derecho de Seguros.

CUARTO. Las normas que regulan la actuación de los ajustadores son: la ley 29946, en especial los artículos que los mencionan expresamente (artículos 38, 74 y 75.); la ley 26702 cuyo artículo 343 regula expresamente las funciones del ajustador. Luego tenemos una serie de reglamentos emitidos por la SBS: la Resolución N° 3202-2013, que desarrolla expresamente la actuación del ajustador en algún de sus artículos (2; 5; 6; 7; 8; 9; 10 y 34), y la Resolución N° 1797-2011, que es el reglamento del registro de intermediarios y auxiliares de seguros.

QUINTO. El ajustador no solo se encuentra vinculado en su actuación a lo convenido por el asegurado y la aseguradora en el contrato de servicios profesionales. Su actuación tardía o imperfecta es revisada y controlada por la SBS y el INDECOPI. La SBS habilita y supervisa el desarrollo de las actuaciones del ajustador y mantiene un registro de ellos. Inclusive tiene potestad sancionadora sobre los ajustadores recogido en la Resolución N° 816-2005 que contiene el reglamento de sanciones de la SBS. La vinculación del ajustador con

INDECOPI es por la relación de consumo que nace entre el asegurado y el ajustador, al mantener una relación de prestación de servicios entre ellos. En virtud de ella se podría denunciar al ajustador ante INECOPI si en la realización de su servicio profesional de ajuste ha vulnerado derechos de consumo del asegurado.

SEXTO. El método de liquidación de siniestros en la que participa el ajustador de siniestros inicia con la designación del ajustador. La LCS establece que el asegurado y la aseguradora escogen al ajustador en comunión, pero el RGPS señala que al tercer día de comunicado el siniestro la empresa aseguradora proporciona tres ajustadores para que el asegurado escoja uno, si no lo hace, la empresa aseguradora lo designará. En la práctica la empresa aseguradora designa al ajustador, muchas veces sin previa consulta con el asegurado.

SÉPTIMO. El informe de liquidación que elabora el ajustador de siniestros es la expresión de su opinión técnica sobre la evaluación de la inspección, de los documentos presentados, de las observaciones y diligencias realizadas sobre el siniestro. Este informe no vincula ni a la aseguradora ni al asegurado, pero es la justificación técnica del convenio de ajuste que propone el ajustador de seguros a la empresa aseguradora. Una vez que es suscrita por el asegurado y consentida por la empresa, se convierte en el convenio de ajuste que sí obliga a las partes al cumplimiento total de las condiciones establecidas en él.

OCTAVO. El pago de los honorarios al ajustador de seguros por parte de la empresa aseguradora no llega a desvirtuar la independencia de los ajustadores de seguros, pues es el cumplimiento de las obligaciones asumidas cuando se convino la prestación de los servicios profesionales del ajustador de seguros. Lo que sí quiebra con más claridad la independencia del ajustador de seguros es la facultad de las empresas aseguradoras de proponer ellas los ajustadores a los asegurados. Proposición que estará condicionada a ciertos criterios de confianza, lealtad y beneficios extras que sí podrían influir fácil y directamente en la independencia de los ajustadores, pues no aceptar esas condiciones de las empresas aseguradoras puede terminar llevando a los ajustadores a quedarse sin trabajo en los siguientes siniestros.

NOVENO. El ajustador de seguros será realmente independiente cuando tenga la plena confianza de ejercitar su imparcialidad sin recibir ningún tipo de restricción o limitación de parte de la aseguradora. Pero en caso no se lograse asegurar esa independencia, lo que nos conviene es abandonar esa exigencia y cambiarnos a un modelo que permita que tanto el asegurado como la aseguradora contraten a sus propios ajustadores. Así ellos, profesionales del siniestro, negociarán en su representación la liquidación del siniestro con igualdad de armas.

Referencias bibliográficas

- ALVAREZ Adriana y FAJARDO Lucia. *“Responsabilidad y Ética del Contador Público como Liquidador de Seguros”*. Tesis Universidad de la República. Montevideo, Uruguay. 2010.
- ARCE José Roberto. *“Elementos Básicos del Seguro”*. Superintendencia Nacional de Seguros y Reaseguros, La Paz, 1994.
- BARBATO, Nicolás. *“Cláusulas de Exclusión de Cobertura”*, Revista de Derecho de Seguros, año 3, N. 7, La Plata, 1973.
- BATALLER GRAU, Juan. *“La Liquidación de siniestros en los seguros de daños”*, Tiran lo Blanco, Valencia, 1997.
- BORDA, Guillermo A *“Manual de Contratos”*. Ediciones Abeledo Perrot. Buenos Aires, 2000.
- FERNÁNDEZ DIRUBE, Ariel. *“Manual de Reaseguros”*, Biblioteca General. Buenos Aires. 1991.
- FOLBERG, Alison. *Mediación*. Traducción del Ingles por Beatriz B. Mendoza Limusa .S.A. CV. Grupo Noriega Editores. México D.F., 1992
- FRAGA, Gabino. *“Derecho administrativo”*. México: Porrúa, 2003.
- GARCIA-PITA y LASTRES, José Luis, *“El Contrato Mercantil de Servicios”*. En el Anuario de Facultad de Derecho.
- GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús. *“Manual de procedimiento administrativo”*, Civitas, Madrid, 2000.
- GUARDIOLA LOZANO, Antonio. *“Manual de Introducción al Seguro”*. Editorial Mapfre, 1990.
- HALPERIN, I, *Seguros*, Cit. T. II, N° 5, pág.503. Cit. Por: Stiglitz, Rubén Saúl. (5ta Edición). (2008). Derecho de seguros. Buenos Aires. La Ley.

- HALPERIN, Isaac. “*Contrato de Seguro*”, Segunda edición actualizada. Ediciones Depalma, Buenos Aires, 1966.
- HALPERIN, Isaac. “*Lecciones de Seguros*”. Ediciones Depalma. 1989. Sexta Reimpresión.
- HALPERIN, Isaac. “*Seguros. Exposición Crítica de las Leyes 17.418 y 20.091*”. Segunda edición actualizada por Juan Carlos Félix Morandi. Depalma, Buenos Aires, 1983.
- HIDALGO GOMEZ, Américo; PEREZ GIL, Cesar. “*Algunos comentarios a la Ley del Contrato de Seguro*” Actualidad Jurídica. Gaceta Jurídica. Tomo 229. Diciembre 2012.
- JARAMILLO J, Carlos Ignacio. *Distorsión funcional del contrato de reaseguro tradicional*. Colección Ensayos N° 7. Bogotá: Fundación Cultural Javeriana de Artes Gráficas. Septiembre, 2005.
- JARAMILLO, Carlos Ignacio. “*La Configuración del Siniestro en el Seguro de la Responsabilidad Civil. Testimonio de una encendida y áspera polémica en el Derecho Nacional y Comparado*”. Pontificia Universidad Javeriana; Temis. 2011.
- LACALLE GORIA Ignacio. *El artículo 38 Ley de Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos*. Tesis del Máster en dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras. Barcelona.
- LEDESMA, Marianella. *La Conciliación*. Legrima Editorial SRL. Lima. 1996
- LÓPEZ MARTÍNEZ, Héctor. Zapata Casanave, Lilliam. (2004). “*APESEG 100 Años en la historia del seguro*”. Lima, Perú: APESEG.
- MALAGARRIGA, Carlos C. “*Código de Comercio Comentado*”. Librería Nacional, Buenos Aires, 1918.
- MATRÁN Julio Castelo y GUARDIOLA LOZANO Antonio. “*Diccionario Mapfre de Seguros*”, Fundación MAPFRE Estudios, Madrid, 1992.
- MEILIJ, Gustavo R “*Manual de Seguros*”. Ediciones Depalma, Buenos Aires, 1998.
- MEILIJ, Gustavo Raúl - BARBATO, Héctor. “*Tratado de Derecho de Seguros*”, Ed. Zeus, Rosario, 1975.

- MEILIJ, Gustavo Raúl; BARBATO, Nicolás Héctor; *“Tratado de Derecho de Seguros. Contrato de Seguro – Seguros de Daños”*. Zeus Editora, Rosario, Argentina. 1975.
- MEZA CARBAJAL, Luis Alberto. *“Apuntes para una historia de la Ley del Contrato de Seguro del Perú”*. Revista de Derecho. Universidad de Piura. Vol. 16. Lima. 2015.
- *“Clase de derecho de seguros”*. Universidad de Piura-Campus Piura. Noviembre 2013.
- MONTOYA MANFREDI, Ulises. *“Derecho Comercial”* Tomo II. Editorial Cuzco, 1986.
- MORANDI, Juan Carlos Félix. *“Armonización del Contrato de Seguro”*. En: *“Memorias del Primer Encuentro Internacional de Seguros y Reaseguros”*. Lima, 11, 12 y 13 de octubre de 1995.
- MORANDI, Juan Carlos Félix. *“Estudios de Derecho de Seguros”*, Ediciones Pannedille. 1971.
- MORANDI, Juan Carlos Félix. *“Posibles Bases para la Unificación del Régimen Legal del Contrato de Seguro en Iberoamérica”*. En: *“Ensayos sobre Seguros. Homenaje al doctor J. Efrén Ossa G.”*, Santafé de Bogotá, D.C. Colombia. 1992.
- NUÑEZ DEL PRADO, Alonso S. *“La realidad y el origen de la Ley del Contrato de Seguro”*. Actualidad Jurídica. Gaceta Jurídica. Tomo 229. Diciembre 2012
- ORDÓÑEZ ORDÓÑEZ Andrés E. *“Las nuevas tendencias del derecho de seguros en las legislaciones más recientes de los países latinoamericanos”*. Revista de Derecho Privado, N° 26, enero - junio de 2014.
- ORDÓÑEZ ORDÓÑEZ Andrés E. *Las nuevas tendencias del derecho de seguros en las legislaciones más recientes de los países latinoamericanos*. Revista de Derecho Privado, N° 26, enero - junio de 2014, pp. 305 a 349.
- OSSA, Efrén. *“Teoría General del Seguro: El Contrato”*. Temis, 1991.
- PAGANO, Hernán Casco *“Código Procesal Civil Comentado y Concordado”*. La Ley Paraguaya S.A., Asunción. 2003.

- PANGRAZIO, Miguel Ángel. *“Código Civil Paraguayo Comentado”*. Editorial Intercontinental, Asunción. 1998.
- QUINTANS EIRAS, Rocío y RAMÍREZ OTERO, Lorena (Dirs) ET AL. “Estudios sobre el contrato de seguros”. Universidad de Piura.
- R. SOBRINO, Waldo Augusto. *Seguros y Responsabilidad Civil*. Buenos Aires. Editorial Universidad. 2006.
- R. SOBRINO, Waldo Augusto. *Seguros y Responsabilidad Civil*. Buenos Aires. Editorial Universidad. 2006.
- RODRÍGUEZ PASTOR, Carlos. *“Derecho de Seguros y Reaseguros”*. Fundación M. J. Bustamante de la Fuente. Lima, 1987.
- RUIZ RUEDA, Luis; *“El Contrato de Seguro”*. Editorial Porrúa S.A. México, 1978.
- SALANDRA, Vittorio. *“Arbitramento irrituale, arbitragio o periziacontrattuale?”*, en revista Assicurazioni, Anno VII, parte seconda, Roma 1940.
- SÁNCHEZ CALERO, Fernando. *“Ley del Contrato de Seguro. Comentarios a la Ley 50/1980, De 8 de octubre, y a sus modificaciones”*. Tercera Edición (revisada y puesta al día). Thomson – Aranzadi.
- SILVA, EDUARDO Javier. *“El profesional del perito liquidador de siniestros y averías de la República de Argentina”*. Buenos Aires.
- SOBRINO, Waldo. *“Consumidores de Seguros”*. La Ley, Buenos Aires, 2010.
- STIGLITZ, Rubén S. *“Comentarios a la Ley del Contrato de Seguro del Perú”* Actualidad Jurídica. Gaceta Jurídica. Tomo 229. Diciembre 2012.
- STIGLITZ, Rubén S. *“Derecho de Seguros. (Tomo III). (4ta Edición). (2004). La Ley: Buenos Aires.*
- VILLOTA CERNA, Marco. *“Comentarios a la Ley del Contrato de Seguro y a los temas vinculados a la protección del consumidor”*. Revista de la Competencia y Propiedad Intelectual. 2012.

VV.AA. “*Contratos de Servicios y de Obra. Proyecto de Ley y Ponencias sobre la reforma del Código Civil en materia de contratos de servicios y obra*”, coord. por J. Gonzales García, editado Universidad de Jaén, 1ª ed., Jaén, 1996

ZEGARRA MULANOVICH, Álvaro. “*Las Cláusulas de Hardship en la Contratación Mercantil*”. Tesis Doctoral. Universidad de La Coruña. Facultad de Derecho. 2007.

Documentos electrónicos.

Ajustadores de Reclamaciones, Tasadores, Examinadores e Investigadores. EN <https://www.bls.gov/OOH/business-and-financial/claims-adjusters-appraisers-examiners-and-investigators.htm#tab-2> Revisado: 25/02/17

ALLIANZ. “*Política, lineamientos y procedimiento para Ajustadores Externos*”. Julio 2015. www.allianz.com.mx-documents-10180-61485900-fa2f-4537-8b43-a5ed1e173e7a

Diccionario de Seguros EN http://www.segurb2b.com/informacion/dicc_seguros_b.cfm?letra=S REVISADO el 14/03/18.

GT Motive. *Diferencias entre Perito de seguros, comisario de averías y liquidador de averías*. Fecha de publicación 16/08/16. EN <http://gtmotive.com/es/adictos/conecta/diferencias-perito-comisario-liquidador> REVISADO 13/02/18.

Historia del Seguro. Capítulo II. EN: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/specia_j_al/capitulo2.pdf Revisado: 19/01/18.

ILAA. *Independent Loss Adjusters- The Origins*. EN <http://www.ilaa.org.uk/history.aspx> REVISADO: 20/11/2017

INDECOPI. Sexta Edición del Anuario de Estadísticas Institucionales 2016. *Estado de protección de los consumidores*. Pp. 20 EN: <http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%ADstico+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487> Revisado: 28/11/17

INTERSEGURO. *Pago de Siniestro* EN <https://www.interseguro.com.pe/documentos/.../pago-de-siniestros.pdf> Revisado: 22/10/16

MACHO GOMEZ, Carolina. “*Los ADR Alternative Dispute Resolution en el Comercio Internacional*” Cuadernos de Derecho Transnacional (Octubre 2013), vol. 5, N° 2, Pp. 405 EN: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/CDT/article/view/1828/854> Revisado el 19/02/2018

NUÑEZ DEL PRADO, Alonso. “*Génesis de la ley del contrato de seguro una norma nacida de la realidad del mercado peruano*”. Fecha del documento 23/08/2013 EN: <http://revistas.javeriana.edu.co/> REVISADO el 1/02/17

NUÑEZ DEL PRADO, Alonso: “*Principios Jurídicos del Seguro*”. EN <http://www.apecose.com/2012/06/principios-juridicos-del-seguro/> Revisado el 1/02/17

OFICINA DE ESTADÍSTICAS LABORALES, Departamento de Trabajo de EE.UU, Occupational Outlook Handbook en Español (OOH), Edición 2014-15, Ajustadores, Tasadores, Examinadores e Investigadores de Reclamaciones EN <http://www.bls.gov/es/oooh/business-and-financial/claims-adjusters-appraisers-examiners-and-investigators.htm> REVISADO el 19/03/2018.

PILLSBURYWINTHROP Shaw Pittman LLP “*Fundamentos de seguros comerciales en los Estados Unidos*. EN <http://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=8978185b-46a1-48e8-8195-3392c261eead> Revisado: 21/02/17.

Portal Web de la Superintendencia de Banca y Seguros en su *glosario de términos*. <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/glosario-de-terminos/3027/c-3027>.Revisado: 25/01/16

PRIALÉ, Giovanna. *La protección al consumidor en el Perú y la banca sin sucursal* en http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/ddt_ano2010/SBS-DT-002_2010.pdf.Revisado:02/12/14

RIMAC. “*Condicionado General Rímac*” EN <https://www.pandero.com.pe/wp-content/uploads/2016/02/condicionado-general-Rimac.pdf> Revisado: 17/10/16

Normativa extranjera

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile EN - www.leychile.cl Revisado: 21/02/17
- Directiva 2009/103/CE del parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 16 de septiembre de 2009 relativa al seguro de la responsabilidad civil que resulta de la circulación de vehículos automóviles.
- El Código de Seguro de Texas, título 13, Regulación de profesionales, subtítulo C, Ajustadores, Capítulo 4102, Ajustadores de seguros públicos, Subcapítulo A, Disposiciones Generales, Apartado 3.
- *La Compilation of Codes, Rules and Regulations of the State of new York-CRR-NY*
- La Sección 15 00 7 del Código de Seguros del Estado de California conocido en inglés como California Insurance Code.
- Ley 20.091 BUENOS AIRES, 11 de Enero de 1973.
- Ley 22.400. Secretaría de Finanzas, Bancos y Seguros, Superintendencia de Seguros de la Nación, Argentina, 1981.
- Ley N° 827 de Seguros. Paraguay
- Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas. Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Estados Unidos Mexicanos, 1993.
- Reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros Núm. 1.055.- Santiago, 17 de agosto de 2012.
- Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros. Superintendencia de Valores y Seguros, Chile, 1989.

Jurisprudencia

- Expediente 786-2012-CPC, revisión completa del expediente.
- Expediente N° 023-2011/CPC-INDECOPI-LOR revisión completa del expediente.
- Expediente N° 023-2011/CPC-INDECOPI-LOR.
- Expediente N° 1489-2008-CPC revisión completa del expediente.
- INFORME N.° 024-2014-SUNAT/4B0000 de la SUNAT.
- NÚÑEZ DEL PRADO, Alonso. “*Sesión extraordinaria N° 7*” de fecha 8 de junio de 2012 del Periodo Anual de Sesiones 2011-2012 de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
- Resolución 2426-2012/SC2-INDECOPI en el expediente 023-2011/CPC-INDECOPI-LOR. Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Tribunal de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual
- Resolución de recurso de revisión N° 058/09
- Resolución del Tribunal de Defensa del Asegurado N° 128/09. Lima, 28 de setiembre de 2009.
- Resolución del Tribunal del Asegurado N° 128/09 Lima 28 de setiembre de 2009. Resolución del Tribunal del Asegurado N° 133/09 Lima 05 de octubre de 2009. Resolución del Tribunal de Defensoría del Asegurado. Lima, 1 de febrero de 2016. Resolución del Tribunal de Defensoría del Asegurado. Lima, 27 de abril de 2015.
- Resolución N° 127/10 de la Defensoría del Asegurado.

Anexos

Anexo 1

Lista de procedimientos que involucran a ajustadores de seguros ofrecida por INDECOPI

AREA	N° EXP.	FECHA PRESENTACION	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	FECHA RESOLUCION	N° RESOLUCION	CONCLUSION	PAGINAS
CC2	786-2012-CPC	18/04/2012	BENAVIDES IRAMATEGUI ANGELO ESTUARDO	MASTER AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C	04/09/2012	3249-2012	INFUNDADA	13
	432-2014-CC2	24/04/2014	MALLMA JIMENEZ SARA SOLANGE	FGR PERU AJUSTADORES DE SEGURO S.A	26/12/2014	2915-2014	INFUNDADA	9
ORPS2	62-2012-PS2	13/01/2012	SAN MARTIN SORIANO EMPERATRIZ OLGA CARIDAD	CRAWFORD PERU S.A AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS		2	INADMISIBLE	2
	702-2012-PS2	04/07/2012	SAN MARTIN SORIANO EMPERATRIZ OLGA CARIDAD	CRAWFORD PERU S.A AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS	19/07/2012	646-2012	IMPROCEDENTE DERIVANDO A ORPS COMPETENTE	2
SPC	1489-2008/CPC	22/01/2009	SARAVIA ALMEYDA, PEDRO HUMBERTO	BBVA BANCO CONTINENTAL / RIMACINTERNACIONAL COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS / MASTER AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.	09/07/2009	001174-2009	CONFIRMA (MATERIA COSTAS Y COSTOS)	5
	1457-2012/ps3	28/09/2012	SAN MARTIN SORIANO, EMPERATRIZ	BBVA BANCO CONTINENTAL / CRAWFORD PERU S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE	18/10/2012	003146-2012	DEFINICION DE CONTIENDA DE COMPETENCIA	7

			OLGA CARIDAD	SEGUROSORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS N° 3 / ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS N° 2				
ORPS3	1457- 2012/PS3	04/07/2012	SAN MARTIN SORIANO, EMPERATRIZ OLGA CARIDAD	BBVA BANCO CONTINENTAL / CRAWFORD PERU S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROSORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS N° 3 / ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS N° 2	05/06/2013		DESITIMIENTO	4
CC1	495-2014- CC1	11/06/2014	MALLMA JIMENEZ SARA SOLANGE	FGR PERU AJUSTADORES DE SEGURO S.A./RÍMAC INTERNACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS			EN TRAMITE	
	711-2014- CC1	15/08/2014	PEREZ MONTES, CARMEN SOLEDAD	MASTER AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C./BBVA BANCO CONTINENTAL/RIMAC INTERNACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS			EN TRAMITE	
CC1	240-2011- CPC	21/02/2011	OSORES SOPLOPUCIO, INGRID KARIN	IRIARTE & ASOCIADOS S.CIVIL DE R.L.	5712/2013	1243-2013	INFUNDADA	17

Anexo 2**Lista de ajustadores y peritos hábiles al 22 de junio de 2017****AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS PERSONAS JURIDICAS**

NÚMERO	CÓDIGO SBS	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE	ESPECIALIDAD	DEPARTAMENTO	TELÉFONOS
1	APJ083	A & G AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.	MALAGA SEKIMOTTO, MIGUEL LORENZO	Aj. Marítimo trans., Preventor, Aj. ramos generales, Aj. marítimo cascos, Ins. averías	LIMA	7155346
2	APJ087	ABACO PERU INTERNATIONAL LOSS ADJUSTERS AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	GIRON MORI, MARCO ANTONIO	Preventor, Ins. ramos generales, Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	2222769
3	APJ078	ACM AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.	COLQUE CORDOVA, ARTURO	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías, Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	CALLAO	4298493
4	AJ088	AFTER THE STORM PERU AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.	SAENZ SUCRE SERGIO	Aj. ramos generales	LIMA	7296000
5	APJ031	APS AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.R.L.	DE LOS RIOS BOGGIO JOSE RENATO	Aj. Marítimo cascos, Aj. Marítimo trans., Ins. Marítimo cascos, Preventor, Ins. Averías, Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	5054730
6	APJ063	BAUKOST AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	GONZALES VIGIL PINILLOS, CESAR ARISTIDES SERGIO	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	2560974
7	PJ073	CEPT SURVEYORS PERITOS DE SEGUROS E.I.R.L.	PAIVA TUME, CARLOS ENRIQUE	Ins. averías	LIMA	4203939

8	AJ089	CHARLES TAYLOR AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.	BARRON MIFFLIN, PIERRE EDUARDO	Aj. de seguros	LIMA	4422422
9	APJ053	COOPER BROTHERS PERÚ S.A. AJUSTADORES DE SEGUROS	ROMERO DE LA PUENTE, GONZALO	Aj. ramos generales, Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	LIMA	4226098
10	APJ018	CRAWFORD PERU S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS	FRY CIPRIANI, JUAN ENRIQUE	Aj. y perito de seguros	LIMA	2215769
11	AJ086	FGR PERU AJUSTADORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA	BERECHE HELGUERO ENRIQUE MARTIN	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales	LIMA	500 1730 / 500 1731 / 441 4137
12	AJ082	GD AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.	GONZALES RODRIGUEZ NOE MIGUEL ANGEL	Aj. ramos generales	LIMA	2264648 6135909
13	APJ003	HERRERA D.K.P. SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - AJUSTADORES DE SEGUROS	PERALTA RAMIREZ, CARLOS	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	2224152 4422040 4422044
14	APJ040	IRIARTE Y ASOCIADOS S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS	IRIARTE JIMENEZ, JULIO ALFREDO	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	2413734
15	APJ070	J.R.Z. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.	ROSAS ZARICH, JORGE LUIS	Perito ins. grtia. cascos, Aj. marítimo cascos	LIMA	4490349
16	APJ090	LA BRITANICA PERU S.A.C. - PERITOS Y AJUSTADORES DE SEGUROS	SALERNO MARTINEZ, CESAR HUMBERTO	Ins. marítimo cascos, Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	6112200
17	AJ046	MASTER AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.	CHUYES SALES, LUIS ALBERTO	Aj. ramos generales	LIMA	4764153 4764154 2253777
18	AJ062	MCLARENS TOPLIS PERU AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.	GUZMAN-GARCIA DEL CARPIO, ANDRES ENRIQUE	Aj. ramos generales	LIMA	2249124

19	AJ035	OSBERK AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.	DE OSMA BERCKEMEYER, JUAN PEDRO	Aj. ramos generales	LIMA	4465556
20	AJ085	PERU VERITAS AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.	MONTES COLLAZOS JORGE LUIS	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales	LIMA	7134477 / 7110338
21	APJ080	PREVENCION Y CONTROL AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.	DE ROMAÑA GARCIA, GONZALO JUAN	Aj. y perito de seguros	LIMA	6159880
22	APJ069	RTS-PERU, PERITOS Y AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.	POLAR HINOJOSA, VICTOR JULIO	Perito ins. grtia. cascos, Aj. ramos generales	LIMA	4139167
23	APJ006	SEGURIDAD OPERACIONES SALVATAJE AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.	BELL TAYLOR DAVILA, JERRY JAMES	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	LIMA	5622835 5620143
24	APJ084	SUPERVISIONES & PREVENCIONES S.R.L. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS	MERINO ROJAS, VICTOR MANUEL	Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	2258424
25	APJ001	W. MOLLER ORGANIZACION INTERNACIONAL DE AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.	TORRIANI DEL CASTILLO, YOLANDA	Aj. y perito de seguros	LIMA	6127100

AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS PERSONAS NATURALES

NÚMERO	CÓDIGO SBS	APELLIDOS Y NOMBRES	ESPECIALIDAD	DEPARTAMENTO	TELÉFONO	TIPO	EMPRESA
1	APN284	AGUILAR PAREDES, JORGE LUIS	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	LIMA	4226415	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	COOPER BROTHERS PERÚ S.A. AJUSTADORES DE SEGUROS
2	PN308	ALFARO VARGAS PERCY LUIS	Ins. marítimo cascos	LIMA	559-4445		
3	APN002	ALVARADO HEREDIA, HUGO	Aj. y perito de seguros	LIMA	2767342		
4	APN154	ARBOLEDA ZAPATA, JOSE JORGE	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	LIMA	4456259	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	A & G AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
5	AN300	AYALA SECLÉN MOISES ALFREDO	Aj. ramos generales	LIMA	3451712	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	CRAWFORD PERU S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS
6	APN126	BAELLA ITURRIZAGA, OSCAR	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	2471987		
7	APN077	BARRON MIFFLIN, JACQUES	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	6508071	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	ABACO PERU INTERNATIONAL LOSS ADJUSTERS AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA
8	AN281	BARRON MIFFLIN, PIERRE EDUARDO	Aj. de seguros	LIMA	2426981	REPRESENTANTE LEGAL	CHARLES TAYLOR AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.

9	APN243	BEHR PALACIOS CARLOS ALBERTO	Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	241-3734	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	IRIARTE Y ASOCIADOS S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS
10	PN056	BELL TAYLOR DAVILA, JERRY JAMES	Preventor, Ins. averías	LIMA	650693	REPRESENTANTE LEGAL	SEGURIDAD OPERACIONES SALVATAJE AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.
11	AN294	BERECHE HELGUERO ENRIQUE MARTIN	Aj. ramos generales, Aj. Marítimo trans.	LIMA	4414137	REPRESENTANTE LEGAL	FGR PERU AJUSTADORES DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA
12	APN235	CARO PACHECO, CARLOS GUSTAVO	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	LIMA	4971327	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	BAUKOST AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
13	AN066	CHUYES SALES, LUIS ALBERTO	Aj. ramos generales	LIMA	2253777	REPRESENTANTE LEGAL	MASTER AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.
14	APN084	COLQUE CORDOVA, ARTURO	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	CALLAO		REPRESENTANTE LEGAL	ACM AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
15	APN110	CRUZALEGUI FLORES, JORGE LUIS	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	LIMA	2253929	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	SEGURIDAD OPERACIONES SALVATAJE AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.

16	AN162	DE OSMA BERCKEMEYER, JUAN PEDRO	Aj. ramos generales	LIMA	4465556 / 4465512	REPRESENTANTE LEGAL	OSBERK AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.
17	APN220	DE ROMAÑA GARCIA, GONZALO JUAN	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	4358025	REPRESENTANTE LEGAL	PREVENCION Y CONTROL AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
18	AN302	DELGADO ESPINOZA JOHNNY AUGUSTO	Aj. ramos generales	LIMA	2264648	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	GD AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.
19	APN034	DEVOTO ELIAS, CARLOS CHRISTIAN	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor	LIMA	3582150		
20	AN292	DI LIBERTO STAGNARO DANTE DINO MARTIN	Aj. Marítimo trans., Aj. marítimo cascos	LIMA	440-2258		
21	AN264	DRAGO GILABERT, RAUL TEODORO	Aj. ramos generales	LIMA	4444318		
22	APN285	EBERT PINEDA CARLOS FEDERICO MARTIN	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Perito de seguros	LIMA	3658015		
23	APN258	EGO-AGUIRRE DE LA PINIELLA, JOSE ANTONIO	Aj. Marítimo cascos, Ins. marítimo cascos	LIMA	4445501		
24	AN025	ESLAVA NEGRON, RICARDO	Aj. ramos generales	LIMA	2714531		
25	AN030	FERNANDEZ DE LARA SANCHEZ, HUBERTO	Aj. ramos generales	LIMA	6244638		
26	APN070	FRY CIPRIANI, JUAN ENRIQUE	Aj. y perito de seguros	LIMA	4406233	REPRESENTANTE LEGAL	CRAWFORD PERU S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS

27	AN205	GIRON MORI, MARCO ANTONIO	Aj. ramos generales	LIMA	449-2742	REPRESENTANTE LEGAL	ABACO PERU INTERNATIONAL LOSS ADJUSTERS AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA
28	AN286	GONZALES RODRIGUEZ NOE MIGUEL ANGEL	Aj. ramos generales	LIMA	2257878	REPRESENTANTE LEGAL	GD AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.
29	AN255	GONZALES VIGIL PINILLOS, CESAR ARISTIDES SERGIO	Aj. ramos generales	LIMA	2560973 - 2560974	REPRESENTANTE LEGAL	BAUKOST AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
30	APN224	GRIMALDI GALVEZ, GUIDO RAUL	Aj. marítimo trans., Preventor	LIMA	7155346	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	A & G AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
31	AN228	GUZMAN-GARCIA DEL CARPIO, ANDRES ENRIQUE	Aj. ramos generales	LIMA	2249124	REPRESENTANTE LEGAL	MCLARENS TOPLIS PERU AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.
32	PN296	HERRERA CUNTTI FERGAN	Ins. marítimo cascos	LIMA	3659256		
33	APN026	HERRERA ZEVALLOS, LUIS LINO	Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	4422043	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	HERRERA D.K.P. SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - AJUSTADORES DE SEGUROS

34	APN067	IRIARTE JIMENEZ, JULIO ALFREDO	Aj. de seguros, Ins. ramos generales	LIMA	2413734	REPRESENTANTE LEGAL	IRIARTE Y ASOCIADOS S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS
35	AN278	IRIARTE VELASCO, PATRICIA CONSUELO	Aj. ramos generales	LIMA	2413734	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	IRIARTE Y ASOCIADOS S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS
36	APN043	KOHEL GSTIR, ALFREDO	Aj. marítimo, Aj. ramos generales, Ins. averías	LIMA	4953222	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	HERRERA D.K.P. SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - AJUSTADORES DE SEGUROS
37	APN049	LEVAGGI ALVAREZ, ALFIERI EUGENIO	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Perito de seguros	LIMA	955512957	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	PREVENCION Y CONTROL AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
38	APN091	LOPEZ MATTA, RUBEN DARIO	Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor	LIMA	2631564	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	CRAWFORD PERU S.A. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS
39	APN085	MALAGA SEKIMOTTO, MIGUEL LORENZO	Aj. marítimo cascos, Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	7155346	REPRESENTANTE LEGAL	A & G AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
40	APN050	MARCOS SOLIS, GUSTAVO LEONARDO	Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	CALLAO	4570973	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	ACM AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
41	PN246	MEDINA CUBA, MANUEL LUCIO	Ins. ramos generales	LIMA	4612779		

42	APN129	MERINO ROJAS, VICTOR MANUEL	Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	3727324	REPRESENTANTE LEGAL	SUPERVISIONES & PREVENCIONES S.R.L. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS
43	AN158	MONTENEGRO BARON, TEODORO	Aj. Marítimo trans.	LIMA	497-7390		
44	AN297	MONTES COLLAZOS JORGE LUIS	Aj. ramos generales, Aj. Marítimo trans.	LIMA	4513043	REPRESENTANTE LEGAL	PERU VERITAS AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.
45	AN160	MONTOYA ALCANTARA, CESAR MANUEL	Aj. marítimo cascos, Aj. Marítimo trans.	LIMA	5237925		
46	AN298	NUÑEZ SANCHEZ MIGUEL ANGEL	Aj. ramos generales	LIMA	3312596		
47	APN209	OROZCO ORELLANO, HECTOR RICARDO	Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	2416170	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	LA BRITANICA PERU S.A.C. - PERITOS Y AJUSTADORES DE SEGUROS
48	APN074	OTAROLA QUINTANILLA, ERNESTO LUIS	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Perito de seguros	LIMA	476-5609		
49	PN189	PAIVA TUME, CARLOS ENRIQUE	Ins. averías	LIMA	4203939	REPRESENTANTE LEGAL	CEPT SURVEYORS PERITOS DE SEGUROS E.I.R.L.
50	APN029	PAUL LANFRANCO, FERNANDO	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Perito de seguros	LIMA	4455053 - 4450813		

51	AN295	PEIRANO TORRIANI HEIDI	Aj. ramos generales	LIMA	2713176	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	W. MOLLER ORGANIZACION INTERNACIONAL DE AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
52	APN253	PEIRANO TORRIANI, ALFIERI	Aj. y perito de seguros	LIMA	2713176	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	W. MOLLER ORGANIZACION INTERNACIONAL DE AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
53	APN006	PERALTA RAMIREZ, CARLOS	Aj. marítimo trans., Perito de seguros	LIMA	2518079	REPRESENTANTE LEGAL	HERRERA D.K.P. SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - AJUSTADORES DE SEGUROS
54	APN042	PEREZ PISCOYA, VALENTIN	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Perito de seguros	LIMA	4422043	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	HERRERA D.K.P. SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - AJUSTADORES DE SEGUROS
55	APN038	PISCOYA ARBAÑIL, CESAR EDMUNDO	Aj. marítimo cascos, Aj. ramos generales, Perito de seguros	LIMA	4693159		
56	PN250	POLAR HINOJOSA, VICTOR JULIO	Perito ins. grtia. cascos	LIMA	4468857	REPRESENTANTE LEGAL	RTS-PERU, PERITOS Y AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.

57	AN287	PORTOCARRERO LAOS JOSE MARTIN	Aj. ramos generales	LIMA	2631071	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	RTS-PERU, PERITOS Y AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.
58	PN080	RODRIGUEZ ANGELES, HUGO WALTER	Preventor, Ins. averías	CALLAO	5440028		
59	APN306	ROJAS BOZOVICH ALEX	Ins. Aviación cascos, Aj. aviación cascos	LIMA	6577950		
60	AN203	ROMERO DE LA PUENTE, GONZALO	Aj. ramos generales	LIMA	2214307	REPRESENTANTE LEGAL	COOPER BROTHERS PERÚ S.A. AJUSTADORES DE SEGUROS
61	AN044	ROMERO HERBOZO, RAFAEL EUFEMIO	Aj. ramos generales	LIMA	349-5213- 349-4205- 348-8666		
62	APN227	RONCAL AGUILAR, CARLOS ORLANDO	Aj. marítimo cascos, Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	4359841	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	PREVENCION Y CONTROL AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
63	APN252	ROSAS ZARICH, JORGE LUIS	Perito ins. grtia. cascos, Aj. marítimo cascos	LIMA	4490349	REPRESENTANTE LEGAL	J.R.Z. AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
64	APN054	RUGGIERO MARGARY, DOMINGO EGIDIO	Aj. ramos generales, Ins. ramos generales	LIMA	445-0927		
65	AN304	SAENZ GRANER JUAN FRANCISCO WALTER	Aj. ramos generales	LIMA	990994650	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	AFTER THE STORM PERU AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.

66	AN299	SAENZ SUCRE SERGIO	Aj. ramos generales	LIMA	992750888	REPRESENTANTE LEGAL	AFTER THE STORM PERU AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
67	APN087	SALAZAR STEIN, CARLOS WILFREDO	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Ins. ramos generales, Preventor, Ins. averías	LIMA	2738041		
68	PN165	SALERNO MARTINEZ, CESAR HUMBERTO	Ins. marítimo cascos	LIMA	611 2219	REPRESENTANTE LEGAL	LA BRITANICA PERU S.A.C. - PERITOS Y AJUSTADORES DE SEGUROS
69	PN291	SARMIENTO OVIEDO ERNESTO EDUARDO AUGUSTO	Ins. marítimo cascos	LIMA	2755157		
70	PN307	SEBASTIANI CHAVARRI CESAR AUGUSTO	Ins. aviación cascos	LIMA	4481583		
71	APN108	SUAREZ FERNANDEZ, LORENZO EUFEMIO	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	AREQUIPA	271290		
72	APN125	TORRES PADILLA, EDITH GRISELDA	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	LIMA	2541095		
73	APN001	TORRIANI DEL CASTILLO, YOLANDA	Aj. y perito de seguros	LIMA		REPRESENTANTE LEGAL	W. MOLLER ORGANIZACION INTERNACIONAL DE AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.
74	AN301	TOVAR NARVAEZ ENRIQUE DANILO	Aj. ramos generales	LIMA	2422614		
75	APN141	VALVERDE PACHECO, JORGE ADRIAN	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	CALLAO	5943694		

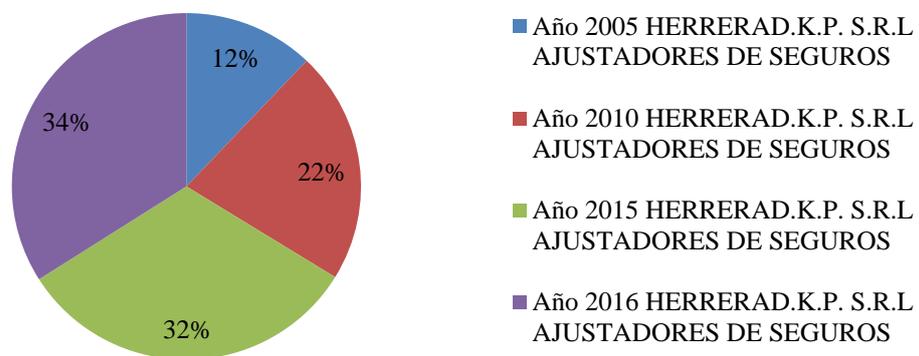
76	AN273	VASQUEZ MUÑOZ, RICARDO LUIS	Aj. ramos generales	CALLAO	4207611	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	RTS-PERU, PERITOS Y AJUSTADORES DE SEGUROS S.A.C.
77	PN236	VASQUEZ RIBEYRO, FLORENCIO	Perito ins. grtia. cascos	LORETO	065 233024		
78	APN055	VIGO CAMACHO, PABLO BERARDO	Aj. Marítimo trans., Preventor, Ins. averías	LIMA	2516454		
79	APN045	VIVAR GUZMAN, CARLOS FRANCISCO	Aj. Marítimo trans., Aj. ramos generales, Perito de seguros	LIMA	221-2305	AJUSTADOR Y/O PERITO EXCLUSIVO	PREVENCION Y CONTROL AJUSTADORES Y PERITOS DE SEGUROS S.A.C.

Anexo 3

Información financiera de justadores y peritos de seguros, periodo 1998 al 2015.

Voy a tomar los años 2005, 2010, 2015 y 2016 para comparar entre los ingresos de los ajustadores jurídicos y los ajustadores como personas naturales.

Ingresos de los ajustadores como personas jurídicas



Ingresos de los ajustadores como personas naturales



Fuente: Gráficos hechos a base de la información publicada en la web de la SBS

http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=26#

Anexo 4
Sanciones a Ajustadores de Seguros 2008 a 2017

**SANCIONES A AJUSTADORES DE SEGUROS
2008 AL 2017**

AÑO	NOMBRE	DESCRIPCION DEL MOTIVO DE LA SANCION	TIPO DE INFRACCIÓN	RESOLUCIÓN SBS N°	FECHA	Sanción Impuesta
2008	Herrera D.K.P. S.R.L. Ajustadores de Seguros	No haber comunicado a la SBS, el nombramiento de la sra. Linda Calle como Gerente de Administración y Finanzas de la empresa dentro del plazo establecido, incumpliendo el art. 13 del Reglamento del Registro del Sistema de Seguros.	Leve	3150-2008	09/07/2008	Amonestación
2009	AXIS Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.C.	No haber proporcionado la información requerida por la SBS mediante los Oficios SBS N° 5399-2008, 26194-2008, 33276-2008, 41405-2008, 47043-2008 y 1799-2009.	Leve	5588-2009	11/06/2009	Amonestación
2012	A & G Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.C.	Por haber ejercido la actividad de auxiliar de seguros a través de terceras personas no autorizadas por la SBS y por haberse comprobado que durante el proceso de inscripción de la empresa en el Registro de Intermediarios y Auxiliares, se presentó documentación falsa a efectos de lograr la inscripción.	Grave	8534-2012	08/11/2012	Suspensión de 3 Meses y Multa de 30 UIT



Anexo 5

Ampliación de plazos por la SBS



ANEXO N° 4
AJUSTADORES DE SEGUROS
SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA EMITIR INFORME DE AJUSTE DE SINIESTROS

Ajustador de Seguros	Compañía	Fecha	Asegurado	Póliza	Siniestro	Razones	Prórroga	Comentarios
McLaren Toplis Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.	MAPFRE PERÚ	02/05/2014	Ministerio de Agricultura y Riego	50004299	Varias	Evaluación de 941 siniestros, que en su mayoría tienen que ser reconstruidos in situ (regiones de Apurímac, Huancavelica y Cusco).	06.11.2014	Requerimientos completos-Proc. # 159-TUPA
	MAPFRE PERÚ	16/02/2015	Ministerio de Agricultura y Riego	5005113	Varias	Visitas de campo que requerirán mayor tiempo.	16.08.2015	Requerimientos completos-Proc. # 159-TUPA
BAUKOST Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.C.	Pacifico Peruano Suiza	06/01/2015	INCOT S.A.C. Contratistas Generales	7960354	10610633	Demora en la entrega de la documentación e información adicional por parte del asegurado.	18.03.2015	Requerimientos completos-Proc. # 159-TUPA

RESUMEN

Ajustador de Seguros	Compañía	Fecha	Razones	Prórroga	Comentarios
McLaren Toplis Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.	MAPFRE PERÚ	02/05/2014	Evaluación de 941 siniestros, que en su mayoría tienen que ser reconstruidos in situ (regiones de Apurímac, Huancavelica y Cusco).	06.11.2014	Requerimientos completos-Proc. # 159-TUPA
	MAPFRE PERÚ	16/02/2015	Visitas de campo que requerirán mayor tiempo.	16.08.2015	Requerimientos completos-Proc. # 159-TUPA
BAUKOST Ajustadores y Peritos de Seguros S.A.C.	Pacifico Peruano Suiza	06/01/2015	Demora en la entrega de la documentación e información adicional por parte del asegurado.	18.03.2015	Requerimientos completos-Proc. # 159-TUPA



Anexo 6

Propuesta de Estatuto de los ajustadores en el Perú

TITULO I De los ajustadores y su ejercicio profesional

Artículo 1: El ajuste de seguros es un trabajo libre e independiente que facilita un servicio al asegurado y a la empresa aseguradora. Se practica en un sistema de libre y leal competencia, a través de opiniones técnicas sobre la liquidación de un siniestro.

Artículo 2: El ejercicio profesional del ajustador de seguros queda sometido al estatuto y al ordenamiento jurídico, al leal cumplimiento de las normas y usos profesionales, así como al régimen disciplinario regulados por la SBS.

Artículo 3: Conciérne en exclusiva el llamado y función de “ajustador de seguros” al profesional que aparezca inscrito en el Registro de la SBS.

De la inscripción en el Registro

Artículo 4: Para el desarrollo de la actividad del ajustador es obligatoria la inscripción en el Registro de la SBS.

Artículo 5: La inscripción en el Registro de la SBS, es un procedimiento administrativo que tiene las siguientes etapas y requisitos:

1. Solicitud en el formato de la SBS adjuntado los instrumentos señalados en el artículo 33° del Reglamento del registro de Intermediarios y Auxiliares de Seguros (RRIA).
2. Publicación de los postulantes aptos por la SBS.
3. Evaluación de conocimiento y competencias de los postulantes personas naturales
4. Evaluación documental
5. El pago del monto proporcional de la contribución
6. Emisión de la Resolución Autoritativa respectiva

Artículo 6: Si pasados seis (6) meses desde la comunicación de la SBS sobre la conclusión aprobada de la etapa de calificación, los solicitantes no cumplen con cancelar la contribución, el proceso de inscripción será considerado en abandono, sin obligación de avisar a los respectivos solicitantes, y la documentación presentada no se devolverá.

Artículo 7: La inscripción en el Registro se suspenderá en los casos recogidos en el artículo 17 de RRIA.

TITULO II Facultades y deberes del Ajustador

Artículo 8: Los ajustadores de seguros, una vez inscritos tienen por obligaciones:

1. Deberán remitir la información que la SBS les exija en los periodos señalados y en las formas que la SBS ordene, además avisar cualquier variación de la información presentada en la inscripción.
2. Las personas jurídicas están obligadas de enviar una vez al año: su información financiera, el listado de sus socios, así como comunicar a la SBS los nombres de sus funcionarios y trabajadores que estén inscritos en el Registro y realizan servicios exclusivos a favor de dichas empresas, mientras el vínculo laboral se conserve. Cualquier variación o culminación de esta relación, deberá ser avisada a la SBS en el periodo de 15 días.
3. Se obligan a pagar puntualmente sus impuestos a la SBS.
4. Si las empresas inscritas en el Registro, convienen con personas naturales registradas, generando una relación laboral autentica, se debe avisar el hecho a la SBS.
5. El representante legal de las empresas, inscritas en el Registro, la representará en todas las actuaciones que estén vinculadas directamente con la actividad autorizada; además es responsable ante la Superintendencia de que el ejercicio de las labores del ajustador se realicen dentro de lo regulado en el ordenamiento jurídico.
6. Supeditarse a las actuaciones de inspección que efectúe la Superintendencia, a través de la exposición adecuada de la documentación solicitada por la SBS, durante los procedimientos de fiscalización en el lugar o fuera que ésta realice.

Artículo 9: Los derechos del ajustador anotado en el Registro son:

1. Pertenecer a la lista de ajustadores hábiles de la Superintendencia.
2. Ser designado por el asegurado y la empresa aseguradora a realizar una liquidación de siniestro.
3. Recibir el pago por honorarios profesionales prestados en la liquidación del siniestro.

TITULO III Prohibiciones, incompatibilidades y restricciones

Artículo 10: Los ajustadores de seguros anotados en el Registro están impedidos de:

- a) Ejecutar actuaciones que puedan dañar o dañen a los tomadores o contratantes, asegurados o a las aseguradoras y/o empresas de reaseguros;
- b) Realizar la labor por medio de externas personas no autorizadas por la Superintendencia, salvo lo establecido en el artículo 34° RRIA; y,
- c) Desarrollar sus labores en negocios con autorización distinta a la concedida por la Superintendencia.

Artículo 11: Los auxiliares de seguros no pueden intervenir en un procedimiento de investigación y posible pago del siniestro cuando:

- a) Estén relacionados al contrato de seguro como contratante, asegurado, beneficiario o endosatario del contrato;
- b) Mantuvieran un interés actual, directo o indirecto, por transacciones con la empresa, el corredor de seguros, el asegurado, el contratante, el beneficiario, el endosatario, las personas perjudicadas o la propiedad de los bienes siniestrados; o,
- c) Se trate de sus esposos(as) y si tiene parentesco hasta el segundo grado o dentro del primer grado de afinidad, con el contratante, el asegurado, el beneficiario o el endosatario del contrato de seguro, o con los capitalistas mayoritarios, de conformidad con la Ley General; así con los que ostentan cargos gerenciales del negocio o del corredor de seguros.
- d) Si han intervenido como Inspectores de riesgos del objeto asegurado;
- e) Informar o consentir consejos del asegurado o la aseguradora o de externas personas, acerca del informe pericial o del informe de ajuste, de forma anticipada a su entrega.