

Consulta FIDES

Información respecto al tiempo de demora de los talleres de reparación de automóviles asegurados

En el mes de marzo 2021, se les hizo llegar a los miembros de FIDES una consulta por parte de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. (AACH). Se comentó que el regulador chileno está solicitando y publicando información respecto al tiempo de demora de los talleres de reparación de automóviles asegurados. Posteriormente, el Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC) resolvió iniciar, de oficio, una demanda colectiva contra las compañías de seguros, por todos aquellos casos en que la fecha de entrega no haya correspondido a la fecha tentativa ofrecida inicialmente por el taller. La postura del mercado asegurador fue que si bien las compañías de seguros participan en la contratación del servicio de los talleres y se esfuerzan en presionar para que la tarea se haga bien, la responsabilidad final de terminar el trabajo en tiempo y forma escapa a su ámbito de responsabilidad. Debido a esto, se consultó a los demás países de la región si han tenido experiencias similares y cómo lo han abordado.

Se recibieron respuestas de 15 países, de los cuales sólo Brasil señaló haber tenido alguna experiencia similar a la consultada, aunque en este caso, surge de su órgano regulador. Se adjunta el resumen de las respuestas recibidas a continuación.

País	Respuesta
Argentina	En Argentina, no existe desde el punto de vista del regulador control alguno sobre los tiempos de reparaciones de vehículos asegurados. Asimismo, tampoco hemos recibido acciones colectivas de ningún tipo sobre este asunto. Muy esporádicamente puede existir algún reclamo judicial en forma individual reclamando por los tiempos de reparación, los cuales no son potestad de las aseguradoras. Desde ese lugar, buena parte del mercado le otorga al asegurado la elección del taller donde reparar para evitar reclamos posteriores de incumplimientos de los tiempos señalados oportunamente.
Bolivia	Ninguna iniciativa, normativa y menos acciones legales en ese sentido en Bolivia. A nivel de nuestra compañía (La Boliviana Ciacruz), siempre manifestamos a los asegurados que los tiempos estimados de reparación son tentativos, porque nosotros no somos importadores de repuestos. Generalmente si cumplimos con los plazos estipulados de reparación de los talleres (salvo que no haya los repuestos necesarios en plaza), porque los controlamos mucho en ese sentido y si nos fallan varias veces, los eliminamos del listado de talleres autorizados. En casos que vemos que se pueden complicar, optamos por estimar los costos totales de la reparación y tratamos de convencer al asegurado de aceptar una indemnización en efectivo que demora no más de 72 horas en efectivizarse una vez aceptada la misma.
Brasil	Este tema también ha sido ampliamente discutido en Brasil. Porque nuestro órgano regulador de seguros (Susep) publicó recientemente la Circular 621/21 que aborda la idea de que el asegurador tiene que establecer un plazo para la reparación, que de no cumplirse dará lugar al pago de una indemnización en efectivo para el asegurado.

	<p>El mercado brasileño utiliza la misma tesis de defensa que el mercado chileno, "no somos responsables de la reparación, especialmente cuando se retrasa por falta de piezas".</p> <p>Sin embargo, continuamos debatiendo con nuestro órgano regulador para demostrar que tal entendimiento es perjudicial para el colectivo de aseguradoras, ya que la consecuencia directa es un aumento en los costos de los siniestros.</p>
Colombia	<p>No tenemos esa situación Colombia, las relaciones comerciales entre los talleres y las aseguradoras en cuanto a los tiempos de reparación dependen en gran medida de repuestos que deben ser importados, y lo manejan manteniendo al cliente informado. Las aseguradoras en Colombia tienen mesas de compras de repuestos que hacen monitoreo del suministro para mitigar en la medida de las posibilidades los incumplimientos.</p>
Costa Rica	<p>En Costa Rica no se ha presentado una situación de esta naturaleza.</p>
Ecuador	<p>En Ecuador no existe disposición alguna sobre el tema de la consulta y espero que no se les ocurra tremenda barbaridad. El sector asegurador también es un contratista frente a los talleres y cualquier estimado está sujeto a innumerables imponderables que puede afectar tal estimación, por lo que mal podría asumir una responsabilidad como la que se comenta.</p>
España	<p>Solo comentarte que no nos consta haber tenido problemas de esta índole en España.</p>
Guatemala	<p>En Guatemala no hemos tenido esta situación. Las aseguradoras tienen varios talleres y es el cliente el escoge cual.</p>
Honduras	<p>No hemos tenido situaciones similares en Honduras.</p>
Panamá	<p>En Panamá tampoco hemos tenido experiencias de esta naturaleza.</p>
Paraguay	<p>Informamos que en Paraguay no se presenta el caso planteado.</p>
Perú	<p>En Perú no ha habido ese tipo de pedido desde la autoridad regulatoria. Nosotros en APESEG intentamos hace años hacer una suerte de TripAdvisor de talleres pero no completamos el proyecto.</p>
República Dominicana	<p>En estos momentos las autoridades del Sector asegurador no han establecido ninguna disposición en ese sentido. Tampoco PROCONSUMIDOR organismo de defensa del consumidor.</p>
Uruguay	<p>No hemos tenido iniciativas de esa índole en Uruguay.</p>
Venezuela	<p>En Venezuela no hemos tenido situaciones de esa naturaleza.</p>