



Boletín nº 9/17
7 de SEPTIEMBRE de 2017



«Aequam memento rebus in arduis servare mentem».

«Recuerda conservar la mente serena en los momentos difíciles».
Horacio,

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO sobre ciertas cuestiones relacionadas con el seguro del automóvil. (1)

Por
María José Fernández Martín

PARTE 1: Implementación del artículo 4 (6) de la 4ta Directiva sobre seguros de automóviles sobre las disposiciones penales nacionales y su efectividad

1.1. Introducción

1.2. Revisión de la implementación de la Directiva en los Estados miembros 3

1.3. Evaluación de la implementación y efectividad del Artículo 4 (6)

1.3.1. Conciencia pública y percepción del mecanismo representativo de reclamaciones

1.3.2. La naturaleza de las sanciones introducidas respecto del procedimiento razonado de oferta / respuesta y su equivalencia

1.3.3 El funcionamiento del procedimiento razonado de oferta / respuesta en los Estados miembros

1.4. Conclusión

1.1. Introducción

Uno de los objetivos de la 4ª Directiva sobre seguros de automóviles 2000/26 / EC (en adelante, "la Directiva") es garantizar una rápida liquidación de las reclamaciones de seguros de automóviles en los casos en que el accidente se produzca fuera del país de residencia de la víctima ") a través del representante de reclamaciones.

Según el artículo 4, apartado 1, de la Directiva, cada Estado miembro debe garantizar que todas las empresas de seguros designen un representante de reclamaciones en todos los Estados miembros, excepto en el Estado miembro en el que estén autorizados para proporcionar un seguro de automóvil (Estado miembro de origen) El representante debe ser nombrado por cada aseguradora MTPL en todos los demás EM), las víctimas visitantes deben poder resolver reclamaciones en su propio idioma y obtener una compensación más rápida y con menos gastos. El representante de reclamaciones es responsable de manejar y resolver la reclamación representando al asegurador extranjero del responsable del accidente. De acuerdo con el artículo 4 (4) y (5) de la Directiva, el representante de las reclamaciones recopilará toda la información necesaria en relación con la resolución de las reclamaciones y tomará las medidas necesarias para negociar una resolución de reclamaciones. También deberán poseer poderes suficientes para representar a la empresa de seguros en relación con las partes perjudicadas y para satisfacer sus reclamaciones en su totalidad. Deben ser capaces de examinar los casos en la (s) lengua (s) oficial (es) del Estado miembro de residencia de la parte perjudicada.

Además, los Estados miembros deben imponer sanciones para acelerar la compensación. Los aseguradores obligados o sus representantes de reclamaciones que demoren más de tres meses en presentar una respuesta razonada (el llamado "procedimiento de oferta / respuesta razonada") a una solicitud de indemnización pueden ser sancionados con una multa, en un nivel determinado por el Estado miembro en el que el asegurador está registrado e interés se le cobrará por la compensación que venciera. De conformidad con el artículo 4, apartado 6, de la Directiva, los Estados miembros deben garantizar mediante sanciones administrativas efectivas y sistemáticas, financieras o equivalentes, que la víctima reciba una oferta motivada de indemnización o una respuesta razonada en caso de denegación dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que la reclamación se presentó al asegurador de la parte responsable o a su representante de reclamación.

El artículo 4, apartado 7, de la Directiva establece que la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo antes del 20 de enero de 2006 (El informe sobre el artículo 4 (6) no podría presentarse en la fecha prevista en la Directiva porque fue acordado en 2005, durante las negociaciones sobre la 5ª Directiva del seguro del automóvil, la Comisión usaría este informe para cubrir también la cuestión de los gastos legales (ver la parte 2 de este informe) sobre la implementación y la efectividad de las sanciones nacionales introducidas con respecto al procedimiento de oferta / respuesta motivada, así como de su equivalencia y presentará propuestas si es necesario (en caso de que estas sanciones nacionales no produzcan los resultados esperados). Cabe señalar a este respecto que apareció un error en la redacción del Artículo 4.7) ya que la referencia en esa disposición debería haber sido al párrafo 6, primer párrafo que trata sobre la cuestión de las disposiciones nacionales sobre sanciones, y no al párrafo 4, que describe las tareas de las reclamaciones al representante al momento de resolver una reclamación.

Para preparar el informe, los servicios de la Comisión (este informe fue elaborado por la DG Mercado Interior y Servicios) consultó a los Estados miembros en marzo de 2006 (se envió un cuestionario en marzo de 2006 a las 25 Representaciones Permanentes y se recibieron respuestas de todos los Estados miembros aparte de Italia en el curso de mayo de 2006.) y la industria de seguros en abril de 2006. (El CEA -Comité Europeo de Seguros - Federación Europea de Seguros Nacionales y Asociaciones-fue consultado en marzo de 2006). También se llevó a cabo una





También se llevó a cabo una consulta pública en línea del 6 de abril de 2006 al 5 de junio de 2006 en el sitio web de la Comisión para consultar a todas las partes interesadas sobre su conocimiento del mecanismo de representación de reclamos y sobre su eficacia.

El presente Informe de la Comisión trata tanto de la aplicación como de la eficacia de las sanciones nacionales, así como de su equivalencia, tal como se prevé en el artículo 4 (6) de la Directiva, a la luz de los comentarios de los Estados miembros, la industria de seguros y otros interesados .

1.2. Revisión de la implementación de la Directiva en los Estados miembros

La Directiva debía ser transpuesta por los Estados miembros antes del 20 de julio de 2002 y sus disposiciones serían aplicables antes del 20 de enero de 2003

Con respecto a la aplicación de la Directiva, la Comisión envió dictámenes motivados el 6 de enero de 2003 a Francia, Grecia, Italia, Irlanda, Luxemburgo, los Países Bajos, Portugal y el Reino Unido por no aplicar sus disposiciones generales en la fecha acordada de 20 de julio de 2002. Todos estos casos de infracción se cerraron en el transcurso de 2003, ya que las medidas nacionales de transposición de la Directiva fueron adoptadas y comunicadas a la Comisión. Además, la Comisión envió cartas de notificación formal el 23 de diciembre de 2004 a Letonia, Malta y Eslovenia, ya que estos Estados miembros no habían comunicado todas las medidas de transposición de la Directiva. Estos casos de infracción se cerraron en mayo de 2005 tras la notificación de las medidas de aplicación a la Comisión.

1.3. Evaluación de la implementación y efectividad del Artículo 4 (6)

1.3.1. Conciencia pública y percepción del mecanismo representativo de las reclamaciones.

La primera consulta tuvo como objetivo averiguar si las partes interesadas (ciudadanos europeos, empresas, etc.) enfrentados con un accidente, ya que la víctima visitante conocía la existencia del representante de reclamaciones designado por el asegurador de la parte responsable en su país de origen, y si consideraban que esta era una herramienta eficiente para la liquidación de siniestros.

En lo que respecta a las opiniones del público, no se puede llegar a una conclusión objetiva debido al pequeño número de respuestas recibidas en la consulta pública. En lo que respecta a las opiniones de los Estados miembros, la mayoría de ellos cree que sus ciudadanos son conscientes de la posibilidad de resolver las reclamaciones transfronterizas a través del representante de reclamaciones designado en su país de origen. Al responder a esta pregunta, los Estados miembros se refirieron a varios canales utilizados para comunicar información a los ciudadanos sobre la existencia de un representante de reclamaciones, como campañas de información pública, sitios web de oficinas nacionales de seguros de automóviles, asociaciones de seguros y centros de información establecidos de conformidad con Art.5 de la Directiva. En lo que respecta a la percepción del mecanismo representativo de reclamaciones, la gran mayoría de los Estados Miembros, así como los representantes de la industria aseguradora, calificaron el mecanismo representativo de reclamaciones como exitoso en su objetivo de facilitar y acelerar el proceso de liquidación reclamaciones interfronterizas. Los aspectos más apreciados son la proximidad del representante de reclamaciones al reclamante, así como la posibilidad de que la parte perjudicada se comuniquen en su lengua materna al resolver la reclamación.

1.3.2. La naturaleza de las sanciones introducidas con respecto al procedimiento razonado de oferta / respuesta y su equivalencia

La naturaleza de las sanciones administrativas financieras o equivalentes que pueden imponerse a las aseguradoras o sus representantes de reclamaciones por incumplimiento del procedimiento de oferta / respuesta razonada de 3 meses varía de un Estado miembro a otro.

Sanciones financieras; Las sanciones financieras solo se han introducido en algunos Estados miembros. Pueden imponerse a la aseguradora (Grecia, Lituania, Chipre, Portugal, España, Malta, Bélgica, Luxemburgo, Suecia y la República Checa) o ambos sobre el asegurador y sobre las personas autorizadas para representar y vincular legalmente al asegurador, en lo sucesivo personas autorizadas (Eslovenia, Hungría y Polonia).

Otras sanciones

En lo que respecta a otros tipos de sanciones, algunos Estados miembros aplican sanciones disciplinarias como son sanciones a personas autorizadas, como la suspensión de su cargo (Polonia, Lituania), mientras que en otros países aseguradores pueden perder su licencia para conducir el MTPL (motor de terceros responsabilidad) (Hungría, los Países Bajos, Alemania, Luxemburgo, Suecia y Lituania).

No hay sanciones específicas

Algunos Estados miembros no prevén ninguna sanción específica y dependen únicamente de la obligación de los aseguradores de pagar intereses legales sobre el monto de la indemnización si el razonado oferta / respuesta no se realiza en tres meses (Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Eslovaquia, Austria, Estonia, Letonia, Finlandia, Francia, Bélgica y España).

1.3.3 El funcionamiento del procedimiento razonado de oferta / respuesta en los Estados miembros

Para evaluar la efectividad de las sanciones nacionales introducidas con respecto al razonado procedimiento de oferta / respuesta, la consulta tuvo como objetivo averiguar si las aseguradoras y sus representantes pueden reunir en la práctica el plazo de 3 meses disponible para la liquidación de reclamaciones de seguros de automóviles.

Los comentarios recibidos en la consulta han demostrado que tanto los aseguradores como sus reclamos los representantes generalmente son capaces de manejar las reclamaciones dentro de la escala de tiempo de 3 meses. Solo en casos excepcionales y aislados, vinculados a las dificultades para recibir información de otros





INFORME DE LA COMISIÓN ALE PARLAMENTO EUROPEO Y LA- CONSEJO sobre ciertas cuestiones relacionadas con el seguro del automóvil. (1)

Las partes involucradas en la liquidación de siniestros, podrían no cumplir con el plazo. Estos casos se relaciona con situaciones tales como informes policiales o documentos similares necesarios para el establecimiento de responsabilidad se presenta tardíamente o casos de mala comunicación entre el representante de reclamaciones y su aseguradora

A este respecto, debe recordarse que el mecanismo representativo de las reclamaciones / oferta razonada (respuesta) se puso en funcionamiento solo en 2003 para 15 Estados miembros y después del 1 de mayo 2004 para los nuevos Estados miembros. Por lo tanto, la experiencia adquirida hasta ahora en los Estados miembros sobre el funcionamiento y la eficacia del artículo 4 (6) de la Directiva ha quedado inmóvil y bastante limitado

1.4. Conclusión

La obligación de los aseguradores y sus representantes de reclamaciones para resolver reclamaciones de conformidad con el procedimiento de oferta / respuesta razonada se ha establecido en todos los Estados miembros. Sobre la base del resultado de la consulta llevada a cabo con los Estados miembros y la industria de seguros, se pudieron identificar dos grupos de sanciones introducidas por los Estados miembros para respaldar este deber. Estos son de naturaleza financiera o disciplinaria. Si bien algunos Estados miembros aplican estas sanciones acumulativamente, las demás se aplican simplemente al pago de intereses sobre el monto de la indemnización.

De la consulta se desprende claramente que las sanciones nacionales no son equivalentes entre sí y son manejadas de manera diferente por los Estados miembros. Sin embargo, esto parece no tener un impacto negativo significativo en las aseguradoras y sus representantes de reclamaciones en términos de cumplir con la escala de tiempo de 3 meses prescrita para proporcionar al reclamante una oferta / respuesta razonada.

Dado que el procedimiento razonado de oferta / respuesta, a pesar de que ha estado en vigor durante un período de tiempo relativamente breve, ha demostrado estar bien establecido y funciona en todos los Estados miembros, todas las medidas tomadas a nivel de los Estados miembros obviamente tienen efecto deseado.

Por lo tanto, no hay razón para que la Comisión tome medidas o presente propuestas a este respecto.

EL RINCÓN DE LA SONRISA: Padres e hijos

