



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**ESCUELA DE DERECHO**

**AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LA  
CONCILIACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LOS DERECHOS SOCIOECONÓMICOS, EN LA ACTIVIDAD  
ASEGURADORA**

**AUTOR**

Lope Nieves 13.735.359

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE: CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**ESCUELA DE DERECHO**

**AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LA  
CONCILIACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LOS DERECHOS SOCIOECONÓMICOS, EN LA ACTIVIDAD  
ASEGURADORA**

Trabajo de Grado para optar al título de  
ABOGADO

AUTOR

Lope Nieves 13.735.359

San Diego, Noviembre 2023



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
 ESCUELA DE DERECHO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

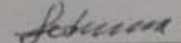
TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas para la evaluación del informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado "Afectación de los Derechos de los usuarios en la conciliación de la Superintendencia Nacional Para La Defensa De Los Derechos Socioeconómicos en La Actividad Aseguradora", realizado por el Br. LOPE ELEAZAR NIEVES DELGADO, titular de la cédula de identidad N-13.735.359, titulado cursante de la carrera de Derecho, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el informe Final o Trabajo de grado ha obtenido una calificación de:

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

  
 Tutor Académico  
 Prof. Pedro Duarte

  
 Jurado  
 Prof. Olga Matos

  
  
 Jurado  
 Prof. Claribel Mieres

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN INFORMATIVO.....</b>	<b>8</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>13</b>
<b>El Problema.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2. Objetivos de investigación.....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.1. Objetivo general.....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>20</b>
<b>1.3. Justificación de la Investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4. Alcance de la investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5. Limitaciones de la investigación.....</b>	<b>24</b>
<b>Capítulo II.....</b>	<b>24</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.1 Conceptualización de la conciliación.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.2 Fundamento de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.....</b>	<b>31</b>
<b>2.3. Bases legales.....</b>	<b>33</b>
<b>2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).....</b>	<b>33</b>
<b>2.3.2 Ley de la actividad aseguradora.....</b>	<b>35</b>
<b>2.3.3 Norma para regular los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la actividad aseguradora.....</b>	<b>37</b>

<b>2.3.4 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora, reimpresso por fallas en los originales en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.220 Extraordinario, de fecha 15 de marzo de 2016.....</b>	<b>39</b>
<b>2.3.5 Código Civil Venezolano.....</b>	<b>40</b>
<b>2.3.6 Código de Comercio.....</b>	<b>40</b>
<b>2.4. Definición de términos.....</b>	<b>40</b>
<b>Capítulo III.....</b>	<b>42</b>
<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>42</b>
<b>3.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>42</b>
<b>3.2. Métodos y Técnicas de Investigación.....</b>	<b>43</b>
<b>3.3. Técnica e Instrumento de Recolección Datos. ....</b>	<b>44</b>
<b>3.4. Técnica de Análisis de Resultados.....</b>	<b>45</b>
<b>3.4.1 Valides y Confiabilidad. ....</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>46</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>47</b>
<b>4.1. FASE I: Determinar las causas de la falta de aplicación de la ley de la actividad aseguradora, de la norma de conciliación establecida por el órgano rector, por parte de la de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.....</b>	<b>47</b>
<b>FASE II: Comparar los procedimientos de las conciliaciones de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y la Superintendencia de La Actividad Aseguradora para determinar los factores que afectan los derechos de los usuarios y usuarias del sector asegurador. ....</b>	<b>54</b>

<b>FASE III: Analizar la incidencia de los funcionarios públicos en la afectación de los derechos los usuarios en los procedimientos de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos</b>	<b>61</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>65</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>67</b>
<b>Referencia Bibliograficas</b>	<b>70</b>
<b>Anexo “A”</b>	<b>72</b>



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**ESCUELA DE DERECHO**

**AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LA CONCILIACIÓN DE  
LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS  
SOCIOECONÓMICOS, EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA**

**AUTOR**

**Lope Nieves**

**CI: 13.735.359**

**TUTOR**

**Prof. Pedro Duarte**

**Resumen Informativo**

La investigación tiene como objetivo identificar los factores que han afectado los derechos de los usuarios y usuarias en el sector asegurador, en los procedimientos de las conciliaciones de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos. Para llegar a este objetivo se determinó las causas de la falta de aplicación del Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de La actividad Aseguradora 2015 y de la norma para regular los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos establecida por la Superintendencia de La Actividad Aseguradora como órgano rector. Se realizaron con técnicas comparativas y de análisis de los procedimientos administrativos de las conciliaciones de la SUDEASEG y de la SUNDDE, para determinar los aspectos que afectan los derechos de los usuarios y usuarias en el procedimiento conciliatorio establecido por este último. La Investigación desarrollada es de

tipo Documental con un nivel Explicativa, ya que el objeto de estudio fue desarrollado a través de la consulta de documentos, libros, leyes, normas que rigen el ordenamiento jurídico asegurador vigente, adicional a los archivos y publicaciones de la SUNDDE y de la SUDEAEG que permitió la recolección de información, que conlleva a datos conclusivos de los resultados a que se someten los denunciantes para resolver sus controversias en el sector asegurador.

**Palabras Clave:** Ley de la Actividad Aseguradora, Superintendencia Nacional para la Defensa para los Derechos Socioeconómicos, Conciliación, SUDEASEG.

**Línea de investigación:** Conciliación y Mediación.

## **Introducción**

La actividad aseguradora es crucial para la economía de cualquier nación, brindando a las personas naturales, jurídicas y sobre todo al estado venezolano unos niveles de seguridad financiera. Esta actividad que desde el siglo pasado ha estado presente en la nación no escapa de regulación, fiscalización, control y supervisión por parte del estado venezolano. La actividad se encuentra regulada por una ley especial como lo es el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora, reimpresso por fallas en los originales en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.220 Extraordinario, de fecha 15 de marzo de 2016, y un órgano rector que regula, fiscaliza, autoriza y sanciona llamado Superintendencia de La Actividad Aseguradora por sus siglas SUDEASEG, que junto con el ordenamiento jurídico vigente, brindan a los usuarios y usuarias la garantía frente a las organizaciones que emiten las pólizas de seguros, fianzas, así como los prestadores de servicios a los diferentes tomadores, asegurados y beneficiarios.

Los usuarios y usuarias que sienten que han sido afectado sus derechos por las diferentes organizaciones en las reclamaciones por indemnizaciones, penalizaciones no establecidas en la ley especial, lapso de espera que sobrepasan los establecidos en las normas, mal servicios prestado a los usuarios, publicidad engañosa, rechazos de siniestros sin probar, incumplimiento de contrato e indemnizaciones canceladas fuera de los plazos establecidos. Pueden verse afectados en sus derechos contractuales y teniendo como garantía la tutela de esos derechos tipificado en el artículo 26 de la Constitución de La República Bolivariana de Venezuela, acuden a la vía contenciosa, que es la que siempre ha proliferado no solo en Venezuela también en la América Latina para la búsqueda de la justicia.

Los Tribunales del país atiborrados de diferentes causas , someten a un largo proceso a los demandantes en busca de esa justicia que trae consigo que las partes involucradas en el proceso tengan que acarrear costos tanto a los administradores de justicia como a los particulares involucrados , tales como la contratación de abogados, traslados al tribunal entre otros, adicional a esperar los lapsos procesales , así como los recursos que se puedan interponer, trayendo como consecuencia que ha pasado el tiempo y el demandante esperando justicia.

Sin embargo se debe destacar que la Constitución de La República Bolivariana de Venezuela de 1999 no dejo que la administración de justicia solo recayera en los tribunales y fuera solo competencia de los mismo imponer justicia con las sentencias, estableciendo en ese máximo instrumento jurídico los preceptos constitucionales de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos para la solución de las controversias, se puede revisar en el artículo 253 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de la Administración de justicia :

“Los medios alternativos de justicia” y el 258 constitucional de la promoción de la ley. “La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.”

Si bien es cierto que en estos artículos se puede observar que haciendo uso del precepto constitucional de los medios alternativos de justicia y de la promoción de la ley , La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE) entra como entidad encargada de garantizar y proteger los derechos de los usuarios y usuarias que son afectadas ante los distintos comerciantes al adquirir diferentes bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, aspecto que incluye los actividad aseguradora.

En el trabajo de grado se analizó cómo la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos puede afectar los derechos de los tomadores, asegurados y beneficiarios durante los procedimientos de conciliación de la actividad aseguradora, debido a la no aplicación de los principios rectores y norma de conciliación emitida por el órgano rector para resolver las controversias y abordar las conciliaciones de la actividad aseguradora como un servicio sin regulación especial establecida en una ley.

El procedimiento de conciliación como alternativa de justicia, así como la norma están establecidos por el máximo organismo regulador de la actividad aseguradora como lo es La Superintendencia de La Actividad Aseguradora que controla, supervisa, fiscaliza, sanciona y autoriza a los sujetos regulados involucrados en la actividad aseguradora.

En este sentido comparar los procedimientos de conciliación de estas instituciones antes mencionada y analizar la aplicación o falta de ella de la norma jurídica, permitirá identificar y determinar los causales en la afectación del débil jurídico, en los resultados de las conciliaciones ante el SUNDDE en materia de Seguros.

## **CAPITULO I**

### **1.1 Planteamiento del Problema.**

En el ramo asegurador venezolano, existen varias normas jurídicas que regulan, controlan, autorizan y sancionan a los sujetos regulados que afectan los derechos de los tomadores, asegurados y beneficiarios de las diferentes pólizas de seguros autorizadas por el órgano rector La Superintendencia de la Actividad Aseguradora. SUDEASEG. Asimismo, en nuestro país el máximo instrumento Jurídico es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en ella nuestros Constituyentitas tipificaron varios artículos de los derechos que tienen los ciudadanos y ciudadanas de acceder a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos, tanto colectivos como difusos reflejados en su

#### Artículo 26 CRBV de la Tutela judicial

“Toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos, a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente.”

Así como el Artículo 117 CRBV Concerniente a los derechos Económicos, obtener información y recibir productos de calidad, esto no escapa el sector asegurador venezolano:

“Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las norma de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público

consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.”

La importancia del proceso como instrumento fundamental para la realización de la justicia en su Artículo 257 CRBV nos indica

“El proceso constituye un instrumento fundamental para la realización de la justicia. Las leyes procesales establecerán la simplificación, uniformidad y eficacia de los trámites y adoptarán un procedimiento breve, oral y público. No se sacrificará la justicia por la omisión de formalidades no esenciales”

Sin embargo en aras de profundizar el problema, La Constitución claramente plasma los mecanismos alternativos de justicia, que es donde se centra la investigación y el problema en la aplicación la Conciliación en el sector asegurador venezolano por parte de la SUNDDE.

Artículo 253 CRBV de la Administración de justicia

“La potestad de administrar justicia emana de los ciudadanos y ciudadanas y se imparte en nombre de la República por autoridad de la ley.”

Corresponde a los órganos del Poder Judicial conocer de las causas y asuntos de su competencia mediante los procedimientos que determinen las leyes, y ejecutar o hacer ejecutar sus sentencias.

El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos o ciudadanas que participan en

la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados o abogadas autorizadas para el ejercicio.”

Asimismo el Artículo 258 CRBV también menciona a la mediación, conciliación y arbitraje y cualquier otro medio alternativo para solución de conflictos, adiciona la promoción de la ley de estos mecanismos.

“La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a la ley. La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.”

En este sentido se encuentran con dos instituciones del Estado que realizan el procedimiento conciliatorio, una especializada con personal capacitado en el área de seguro, con norma de conciliación apegada al ordenamiento jurídico que rige la actividad como lo es el órgano rector, que es la SUDEASEG y la otra que es donde se concentra el trabajo de grado el resultado la afectación de los derechos a los usuarios, por no estar sujeto a la norma del órgano rector, que es la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos, ya que el resultado de las conciliaciones afectan los derechos de los usuarios y los mismos reciben sus indemnizaciones por parte de las organizaciones porcentualmente menores a la que le corresponde y en plazos diferentes a los estipulados por el órgano supervisor ya que no establecen la norma de conciliación que tiene el máximo organismo que rige la actividad aseguradora del país.

El decreto N° 2.178, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango Valor, y Fuerza de Ley de la actividad aseguradora. Publicado inicialmente en la GO. N° 6.211 Ext. de fecha

30/12/2015, fue reimpresso en la GO. N° 6.220 Ext. De fecha 15/03/2016. Es el que regula la actividad y en ella nos indica los objetivos:

“Velar por los intereses de los tomadores, asegurados y beneficiarios de los contratos de seguros, de reaseguros, los contratantes de los servicios de medicina prepagada y de los asociados de las cooperativas, creando condiciones que faciliten el incremento del bienestar social y la estabilidad del sector asegurador.”

Además el superintendente de la actividad aseguradora, en uso de las atribuciones conferidas en los artículos 5 (numeral 7), 7 (numerales 1, 2, 27 y 40), 129 (numeral 11) y 133 de la ley de la actividad aseguradora, publicada en la gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39854 de fecha 31 de Enero de 2012, reimpressa error material y el manual de normas y procedimientos del sistema de conciliaciones y resolución de conflictos noviembre del 2022 , considerando la importancia de regular los mecanismos alternativos para la solución de conflictos en la actividad aseguradora, dicto las normas para regularlas.

Por lo tanto en se evidencia el objetivo de la norma “Establecer la normas, criterios técnicos procedimentales y jurídicos, en los procesos de recepción, gestión e implementación de los Mecanismos Alternativos de Resolución de conflictos llevado a cabo por el área de defensa y protección del asegurado, en virtud de las controversias derivadas de la ejecución de las obligaciones contractuales en materia de seguro y/o medicina prepagada”

Así como se indica los principios de la norma antes mencionada.

“Los procedimientos de conciliación y de arbitraje que seguirá la Superintendencia de la Actividad Aseguradora se fundamentarán en los principios de justicia, honestidad, buena fe, participación, equidad, transparencia, confidencialidad, veracidad, imparcialidad, solidaridad,

celeridad, proporcionalidad, eficiencia y eficacia, así como en aquellos que se encuentren previstos en la ley que regula la materia de procedimientos administrativos y en la ley que regula la organización y funcionamiento de la Administración Pública.”

Por lo tanto se puede enfatizar que dicha norma indica claramente que siempre de existir la conciliación se respetara los plazos, porcentajes, penalizaciones, requisitos de los sujetos regulados, las indemnizaciones y lo que establezca el ordenamiento jurídico.

Como destaca en dichas norma de la existencia de acuerdo de las Conciliaciones

“En ningún caso, el lapso que se otorgue podrá ser superior al establecido en el Decreto Rango valor y fuerza de ley de la Actividad Aseguradora, para el cumplimiento ordinario de la obligación acordada.”

Al concentrar el problema de la investigación está La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos es la fusión de dos organismos encargado de la supervisión de los derechos socioeconómicos del pueblo venezolano y la fijación de precios. Tiene como principal objetivo proteger los derechos individuales, colectivos y difusos del pueblo venezolano de los delitos socioeconómicos tipificados en la Ley Orgánica de Precios Justos, la cual se hará mediante fiscalizaciones e inspecciones practicadas por los funcionarios del organismo.

Es evidente que este órgano no es especializado en el sector asegurador, entre las posibles causas de la afectación de los derechos de los usuarios en el resultado de las conciliaciones realizadas por la SUNDDE en la actividad aseguradora podemos considerar:

- La no aplicación por parte del Decreto con Rango Valor, y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora.

- La no aplicación de la norma para regular los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la actividad aseguradora.
- La falta de información del usuario que interpone la denuncia ante la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y no ante del órgano Rector la superintendencia de la actividad aseguradora.
- La ausencia de Oficinas a nivel Nacional de parte de la SUDEASEG, ya que solo está en la ciudad capital del país y que trae como consecuencias que los usuarios interpongan la denuncia ante la SUNDDES por tener oficinas en los diferentes Estados del país.
- La premura del usuario en conciliar ante los sujetos regulados para recibir sus indemnizaciones hace que afecten sus derechos, ya que el órgano que realiza la conciliación la aprueba, sin revisar si se cumple con las condiciones estipulada en los contratos que regula la actividad aseguradora.
- Los funcionarios que realizan la Conciliación no tiene una capacitación especial en la actividad aseguradora, que permita afrontar el procedimiento apegado a la norma y al Decreto que rige la actividad y por ende repercute en el resultado de la misma.

Al revisar algunas de los factores antes nombrados se denota la subjetividad en la misma, al no aplicar la norma de conciliación del órgano contralor. Estas consecuencias se repercuten directamente en los usuarios y usuarias que acuden ante la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos. Ya que si es cierto que al analizar los métodos de resolución de conflicto y el procedimiento de conciliación, busca proteger al débil jurídico, dicho organismo incita aceptar una solución que la parte Fuerte desea imponer.

El denunciante interpone una denuncia cuando ve afectado sus derecho bien sea por cobro excesivo y desproporcionado de las tarifas, los cobros de servicios no disfrutado, la negativa de atención por parte de los prestadores de servicios, los rechazos de siniestros, las indemnizaciones pagadas que no cumplen la cobertura fuente de Superintendente de la Actividad Aseguradora, José Morales portal SUDEASEG 07/07/2020.

Por ello asiste la SUNDDE, sin embargo la imposición por parte de los sujetos regulados que van desde empresas de seguros nacionales, internacionales, cooperativas, administradoras de riesgo, empresas de fianzas, medicina prepagada proponen conciliaciones y acuerdos con el débil jurídico ante la institución, estas propuestas para finalizar el procedimiento administrativo están sujeta en su mayoría a beneficiar a la persona jurídica más, que al usuario mostrando un desequilibrio en el procedimiento de la SUNDDE.

En este mismo contexto el Profesor Taruffo Michelle (2009) en su obra Paginas sobre Justicia Civil traducción de Maximiliano Aramburo Madrid –Barcelona Buenos Aires afirma que:

Una primera dificultad importante tiene que ver justamente con la capacidad de la mediación para llevar a cabo una adecuada tutela de los derechos involucrados en la controversia: es decir, la mediación representada una alternativa valida a la tutela jurisdiccional solo si está en capacidad de ofrecer una protección de los derechos que sean sustancialmente equivalente a lo podría obtener en el proceso.

Una segunda dificultad relevante tiene que ver con el hecho de que normalmente la mediación no está en capacidad e eliminar o al menos de reducir las consecuencias de la desigualdad que puede existir entre las partes. PP114-137

Estos compromisos con el usuario se transforman en devoluciones de primas, indemnizaciones, reposición de bienes porcentualmente muy por debajo de lo que indica la norma, tampoco cumpliendo los lapsos estipulados en los contratos de seguro que reposan en la SUDEASEG dando como consecuencia la afectación de los derechos de los usuarios amparado por nuestro último contrato social.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cuáles son los factores que afectan los derechos de los usuarios y usuarias en las conciliaciones de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos?

### **1.2.1. Objetivos de la Investigación**

#### **1.2.2. Objetivo General:**

Identificar los factores que han afectado los derechos de los usuarios y usuarias en el sector asegurador en los procedimientos de conciliaciones de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.

#### **1.2.3. Objetivo Específico:**

- Determinar las causas de la falta de aplicación de la ley de la actividad aseguradora y de la norma que regula los MARC establecida por el órgano rector, por parte de la de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.

- Comparar los procedimientos de las conciliaciones, junto con los principios rectores de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, para determinar los aspectos que afectan los derechos de los usuarios y usuarias en el sector asegurador.

- Analizar las atribuciones de los funcionarios conciliadores en el resultado de procedimiento administrativo que afecta los derechos de los usuarios por parte de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.

### **1.3. Justificación De La Investigación**

Siempre que se afecten los derechos de los ciudadanos y ciudadanas son materia de estudio, observación, análisis e investigación y en los caso la afectación de los derechos de los usuarios y usuarias de la actividad aseguradora no es la excepción de realizar una exploración y estudio sobre el tema. La relevancia e importancia del contenido son materia no solo de averiguación y análisis profundo de la utilización de los mecanismos alternativo de justicia como lo es la conciliación por parte de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.

El trabajo de grado van a permitir no solo conocer los procedimientos del sistema de conciliación del órgano rector , así como los principios establecido en el artículo 1 de la norma para regular los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la actividad aseguradora, va a permitir identificar las causales de la afectación de los derechos de los usuarios cuando realizan las conciliaciones por La SUNDDE y estos mismos apliquen los principios de la norma de conciliación emitidas por el máximo organismo superior, la ley que rige la actividad seguradora, el procedimiento establecido por el órgano rector y el ordenamiento jurídico vigente.

Asimismo va a proponer a los funcionarios de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos, la actividad aseguradora venezolana, los sujetos de derechos, autorizaciones, sanciones, procedimientos administrativos, contratos de seguros y la

norma de conciliación para hacer aplicadas en sus conciliaciones de manera efectiva, eficaz para beneficio de los usuarios y las usuarias.

Las conciliaciones son diferentes y los resultados son totalmente distintos por el simple hecho de aplicar procedimientos y norma distintas a casos similares, pareciera que la eficacia y efectividad de la conciliación dependiera donde el ciudadano interponga su denuncia.

De igual forma proporcionara a La SUNDDE que las conciliaciones de la actividad aseguradora solo aplique la Ley especial, la norma establecida para conciliación del órgano rector, así como los procedimientos establecidos y recomendar la capacitación de los funcionarios conciliadores en dicha actividad.

La línea de Investigación del proyecto tomada de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la escuela de Derecho de la Universidad José Antonio Páez es la Conciliación y mediación.

#### **1.4. Alcance y Limitaciones**

El alcance de este tema en particular es amplio y su interés es de carácter público ya que se refiere a todas las oficinas de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos que afecta este problema en todo el territorio nacional y a la población en general que asisten a la dependencia y sería en beneficio de todos los usuarios y usuarias que interponen las denuncias ante las diferentes sede a nivel nacional. Se puede establecer que las conciliaciones como mecanismos alternativo de justicia son fundamental para la solución de dichos conflictos, en ello se puede observar que los principios de justicia, honestidad, buena fe, participación, equidad, transparencia, confidencialidad, veracidad, imparcialidad, solidaridad, celeridad, proporcionalidad, eficiencia y eficacia que brinda el órgano rector son innegables, pero se evidencia la contrariedad al vulnerar los derechos de los particulares al no cumplir con lo

que exige la ley de la actividad aseguradora y la falta de aplicación de la norma establecidas por parte de La SUNDDE.

El alcance de la investigación que se realizará no solo incluye a los tomadores asegurados y beneficiarios, por ser el débil jurídico en el contrato de adhesión suscrito entre las partes, también en ese espectro abarca a los sujetos regulados por la Ley de la Actividad Aseguradora, las empresas de seguros, reaseguros, cooperativa de seguros, administradoras de riesgo y las sujeta a dicha ley que de manera directa e indirecta impacta en la actividad.

La investigación constituye un instrumento metodológico destinado a servir a los diferentes organismo involucrados sin dejar a los funcionarios involucrados en las conciliaciones de La SUNDDE que con este trabajo de grado va a permitir conocer la actividad aseguradora, las norma jurídicas que regula las conciliaciones y destacar los principios de la aplicación de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como lo es la conciliación en la SUDEASEG.

El presente problema está delimitado ya que se especifica en términos concreto es el área de interés jurídico que es el “derechos de los tomadores, asegurados y beneficiarios de las pólizas de seguros” término utilizado en el Decreto o usuarios terminado utilizado por la SUDEASEG, está centrado en los tres objetivos ya señalados, buscando que se aplique La Ley de la Actividad Aseguradora en estas conciliaciones para garantizar los principios rectores que rige el sector.

En este mismo orden las limitantes presentada en la investigación, es la escasa información de material como trabajo de grados, publicación en revista, informes especializados o artículos donde indiquen un estudio de los resultados de las conciliaciones por medio

SUNDDE en la actividad aseguradora, así como establecer una comparación de los procedimientos de conciliación entre las dos instituciones objeto de estudio.

Dentro de las limitantes la misma institución no maneja una estadística, reportes, informes, públicos o internos de resolución de conflictos del sector asegurador. Sin embargo las publicaciones, trabajos de grados nacionales e internaciones de los Mecanismos alternativos de resolución de conflictos, así como las constantes publicaciones de los organismos objeto de estudio, publicaciones de los diferentes medios impresos y digitales contribuyen de manera positiva a la recopilación de material para el desarrollo de la investigación.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

De acuerdo con Balestrini (2002) el marco teórico es "el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio" (p.91); de tal definición se extiende que los pilares de la presente investigación, hallan como base una serie de antecedentes teóricos, bases conceptuales y legales que revisten de importancia y de contexto histórico al estudio en desarrollo.

#### **2.1 Antecedentes**

Este capítulo contiene en primer lugar los estudios que preceden a la investigación planteada, tal como los de orden internacional y nacionales, con el fin de analizar las causas de riesgo que originan la afectación de los derechos de los usuarios en la Conciliación de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos en la actividad aseguradora, el presente tema ha sido motivo de estudio multidisciplinar, por tal razón se tomará como referencia artículos científicos, teorías y tesis; de mayor impacto y pertinencia.

Desde el punto de vista internacional, María de Jesús Illera Santos (2021) en su tesis Doctoral Universidad de Castilla de España denominado: “Las Formas Alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de justicia en Colombia”. El objetivo de este trabajo es analizar el mecanismo de la mediación, desde un punto de vista conceptual, pasando por la revisión de sus características, ventajas y marco regulatorio, con la finalidad de promover su estudio, conocimiento y uso para procurar un mayor y mejor acceso a la justicia para nuestros ciudadanos. Concluyendo que su importancia se evidencia cuando se analiza el comportamiento de los seres humanos en su ámbito de interacción social. Se toman como marcos de referencia para interpretar, manejar o resolver una situación conflictiva. Su relevancia también es evidente cuando se analiza la manera como han sido reglamentadas o institucionalizadas las diversas formas alternativas de resolución de conflictos que denominamos, mecanismos alternos de solución de conflictos.

Este hallazgo, permitió relacionarlos con los comportamientos que asumen los seres humanos para resolver sus conflictos, por considerar que ellos son marcos de referencia para determinar y caracterizar las formas de solución. Del mismo modo también, llevó a plantear otra cuestión, clasificar las diversas formas de solución de conflictos existentes en la sociedad. Nos referimos a la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje entre otros.

La relación con la investigación que se desarrollara está estrechamente vinculada con la clasificación de los mecanismos de resolución de conflicto ya que nuestra carta magna lo tipifica, la misma investigación desarrolla un marco de referencia y caracteriza la forma de solución de conflictos existente en toda sociedad.

Desde el punto de vista nacional, elaborado por: Cardozo Verónica, Castellano Pedro, Maldonado Edianny, Martínez Carmen, (2020) denominado: “Análisis de la superintendencia nacional para la defensa de los derechos socio económicos (SUNDDE) establecido en el decreto con rango, valor y fuerza de ley orgánica de precios justos del 2014” en el trabajo de investigación de la Universidad privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo del estado Zulia.

La investigación tuvo como objetivo general analizar la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos (SUNDDE) establecido en la Ley Orgánica de Precios Justos en Venezuela. Esta investigación se sustentó en lo expuesto por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos (2014).

Metodológicamente, la presente investigación fue de tipo documental; tomando en cuenta que se usó doctrina y textos legales; tales como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora entre otros.

En referencia al instrumento utilizado, fue una guía de observación el cual estuvo validado, por el Comité Académico quienes dominan amplios conocimientos en el ámbito del Derecho Administrativo. Los autores llegaron a la conclusión que La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos es un órgano desconcentrado que se le podrá atribuir funciones que tengan efectos jurídicos y a su vez este tiene carácter regulatorio para lograr eficientes resultados. Este órgano está conformado por dos intendencias en su estructura; una Intendencia de Costos, Ganancias y Precios Justos, y una Intendencia de Protección de los Derechos Socioeconómicos, aunque tienen atribuciones distintas deben trabajar en conjunto para

así cooperar articuladamente Para la de los con la superintendencia nacional para la defensa de los derechos para cumplir efectiva y oportunamente sus fines.

El trabajo de investigación desarrollado por los autores antes mencionado, tiene una vinculación de manera directa con el trabajo de investigación que se desarrollara, ya que no solo analiza La Superintendencia para la Defensa de los Derechos Socio Económicos establecido en el decreto. Adiciona al análisis, las variable que coinciden con el trabajo de investigación como lo son las funciones que tengan efectos jurídicos y establecer los procedimientos de los métodos alternativos de conflictos como lo es la conciliación tema central del desarrollo del estudio investigativo en la actividad aseguradora.

Con respecto al ámbito internacional, otra investigación de ayuda para sustentar esta investigación, es el denominado: “La mediación civil y mercantil, en el contexto de la búsqueda de sistemas alternativos al judicial para la resolución de conflictos”. Elaborado por Julio Sigüenza López (2019) de la Universidad de Murcia escuela internacional de doctorado de España el cual tiene por objeto presentar que todos los sistemas de gestión de conflictos tiene vocación de solucionar los mismos, pero se desarrollan siempre a la sombra de un proceso judicial. Tiene un diseño cualitativo aplicando una investigación documental, por medio del instrumento de fichas de datos. Concluyendo que entre los diferentes métodos para abordar y resolver los conflictos se puede distinguir básicamente entre métodos auto compositivos y heterocompositivos, pero cuando se refiere a métodos alternativos, se refiere a un conjunto de medios de resolución de conflictos que pretenden ser alternativos a la jurisdicción (básicamente la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje como modalidades primarias, aunque haya muchas más), pese a que no tienen como rasgo definitorio estar al margen del proceso judicial.

Respecto a la tesis de grado elaborado por Julio Sigueza se relaciona con la investigación de forma amplia y que en la misma se orienta a la solución distinta de la vía ordinaria judicial. Como lo es la conciliación que se desarrolla para la solución de conflictos en el cual la actividad aseguradora forma parte del procedimiento. Es menester mencionar que dicha tesis abarca todo el sistema de gestión de conflictos y analiza la afectación de los derechos como resultado de las conciliaciones, tema que se ha abarcado y desarrollado en la investigación.

Con respecto al ámbito nacional, otra trabajo de investigación que ayuda para sustentar esta investigación Elaborado por Willians Cordova, Jennifer Urbina, Jasmin Centeno, Yunmili Palacios, Jhonny Merchan, Juana Rojas, Jessica Rojas, Josefina Machado, Nercy Vieira (2018) es el denominado: “Medios Alternativos de Solución de Conflicto (MEDIACION)” a través de la Aldea Universitaria de Brion Municipio Brion Edo. Miranda,. El objetivo en este trabajo de manera personal, será hacer un análisis y una comparación de cada uno de los llamados MASC. Este trabajo tiene un diseño cualitativo y aplica una investigación exploratoria por medios deductivos, inductivos y análisis jurídico-comparativo. Y este llego a la conclusión el cual nos plantea que los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la actualidad constituyen un mecanismo efectivo e innovador al momento de dirimir las controversias que se presentan entre las personas en la sociedad, su implementación ha revelado que se trata de una herramienta valiosa y exitosa en la solución de los conflictos y disensiones que se presentan en las diferentes áreas de la cotidianidad del humano.

Medios que han sido utilizados desde épocas ancestrales adoptadas por el ser humano para la solución de conflictos utilizando como modalidad el dialogo entre las partes con o sin la presencia de un mediador o conciliador. En ese sentido un gran número de instituciones pertenecientes al estado han venido trabajando en base al estudio e implementación sistemática

de este nuevo modelo, en la búsqueda de soluciones rápidas y efectivas centradas en la solución de sus conflictos.

La vinculación con al trabajo de grado "Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MEDIACION)" está vinculado con el trabajo de investigación en varios aspectos a destacar, la alternativa de justicia como mecanismos efectivo e innovador que no solo tiene rango constitucional y la promoción por parte de la ley para su aplicación.

También permite ver esos principios de la conciliación ampliamente desarrollado en la investigación, así como entre la sociedad se plantea como alternativa par a dirimir las controversias suscitadas en el ámbito mercantil destacando esta rama del derecho como la vinculación para la conciliación.

Desde el punto de vista nacional, Meneses, P. (2018); en su tesis La responsabilidad en materia de seguros en la legislación venezolana, para optar al grado de especialista en Derecho Mercantil de la Universidad Católica Andrés Bello, el objetivo es analiza el contrato de seguros haciendo un estudio exhaustivo en relación a la responsabilidad de las partes. Establece como la responsabilidad es regulada tanto por el Código de Comercio como las leyes especiales que regulan la materia. Meneses se basó en una investigación documental utilizando doctrina nacional y extranjera para alcanzar los objetivos de la investigación y determinar los límites de la responsabilidad de cada una de las partes contratantes.

Meneses en el estudio de los resultados concluyo que en relación a las obligaciones de las partes en el contrato de seguro, la legislación venezolana no presenta ningún vacío o laguna legal; pues en el ordenamiento jurídico venezolano, específicamente en lo relacionado a las

responsabilidades de las partes en el contrato de seguros está regulado por los principios generales del contrato y la protección al débil jurídico.

La autora en relación a la investigación pudo analizar como el Estado venezolano toma o señala que entre las partes del contrato de seguro no hay una igualdad de condiciones y por lo tanto no puede ser aplicable la teoría general de los contratos; pues en esta contratación existe un débil jurídico que el Estado debe proteger; estableciendo condiciones favorables para este, con el fin de que dicho contrato sea celebrado entre partes con igualdad de condiciones y las empresas no abusen de los tomadores.

En la tesis desarrollada por Meneses para optar al grado de especialista en Derecho mercantil es fundamental la vinculación con el trabajo de investigación ya que aborda forma el contrato de seguro y la responsabilidad de las partes, adiciona en la tesis el ordenamiento jurídico de la actividad aseguradora destacando la ley especial sin dejar a un lado el código de comercio, la doctrina nacional utilizada es fuente de derecho al desarrollo de la investigación que se realiza donde en la misma se explica los sujetos regulados y lo que forman parte del contrato de seguros, donde hay parte las controversias que se pueden suscitar y la conciliación como alternativa de justicia contemplada en la exploración investigativa realizada.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Conceptualización de la conciliación**

Se toma como base el Estudio de José Alberto Ramírez León realiza en el año 2020 “La mediación en Venezuela: Una mirada al presente y futuro” donde este establece que la Mediación, también llamada Conciliación, es un medio alternativo de resolución de conflictos eficiente y eficaz, a través del cual las partes resuelven directamente su controversia con la

intervención o colaboración de un tercero, ajeno a las partes, objetivo e imparcial, llamado Mediador, quien funge como un facilitador del proceso de comunicación y negociación directa entre las partes, para que sean ellas mismas quienes lleguen a un acuerdo mutuamente aceptable que ponga fin a la disputa.

En relación a la investigación se vincula por que establece la conciliación como medio alternativo de resolución de conflicto. La eficacia, eficiencia, igualdad de las partes, buena fe, equidad, transparencia, veracidad, confidencialidad, imparcialidad, así como aquellos que se encuentran previsto en la ley que regula la materia del procedimientos administrativos y en la ley que regula la organización y funcionamiento de la Administración Publica. En base a estos principios establece como una alternativa distinta a la jurisdiccional donde la búsqueda de la justicia y el mantenimiento de las relaciones de las partes involucrada son la prioridad.

En el Presente la Justicia debe ser eficaz y eficiente y esta alternativa distinta a la ordinaria ya acostumbrada en Venezuela, es un procedimiento que debe ser una constante en las controversias que ella misma permita resolver por esta vía. El Futuro de la justicia es seguir con la promoción de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos promovido por la ley, permitirá estar a la vanguardia de la justicia en América Latina, así como el autor lo desarrolla en su trabajo investigativo

### **2.2.2 Fundamento de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.**

Se toma como base el trabajo realizado por Claudia Matute Morales año 2020 mes 09 publicado por El Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) en su colaboración especial de la Universidad de Carabobo denominado: “Rango constitucional de los medios

alternativos de solución de controversias: El Fundamento para un nuevo paradigma en la Justicia Venezolana” el cual nos proporciona que La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, promulgada en 1999, promueve el uso de los MASC, en los siguientes términos. El artículo 258 de la Constitución de 1999 establece que: "La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los Jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta conforme a la ley". La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos".

### **2.2.3 Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos.**

Se toma como base el trabajo realizado Juan García Montufar año 2019 publicado por Derecho y Sociedad LL M Harvard Law School donde acentúa “El hecho que vivamos en sociedad presupone una continua interacción entre los diferentes agentes económicos, quienes tienen distintas percepciones de la realidad objetiva en que se desenvuelven. La existencia de diversas percepciones origina conflictos entre los agentes económicos que deben ser resueltos.”

Los conflictos que se generan deben ser resueltos de forma eficiente, reduciendo costos y previniendo la aparición de nuevos conflictos.

Los medios de solución de controversias más difundidos son los siguientes:

- a. Negociación
- b. Mediación
- c. Conciliación
- d. Arbitraje
- e. Proceso judicial

## **2.3 Bases Legales**

La investigación propuesta afectación los derechos de los usuarios y usuarias en las conciliaciones de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómico sse basa en diferentes leyes nacionales.

### **2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)**

**Artículo 26 de la Tutela judicial:** “Toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos; a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente. El Estado garantizará una justicia gratuita, accesible, imparcial, idónea, transparente, autónoma, independiente, responsable, equitativa y expedita, sin dilaciones indebidas, sin formalismos o reposiciones inútiles.”

**Artículo 117 Concerniente a los derechos Económicos.** “Obtener información y recibir productos de calidad: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.”

**Artículo 141 Carácter servicial de la Administración Pública:** ·La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y

responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.”

**Artículo 253 de la Administración de justicia:** “La potestad de administrar justicia emana de los ciudadanos y ciudadanas y se imparte en nombre de la República por autoridad de la ley. Corresponde a los órganos del Poder Judicial conocer de las causas y asuntos de su competencia mediante los procedimientos que determinen las leyes, y ejecutar o hacer ejecutar sus sentencias. El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos o ciudadanas que participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados o abogadas autorizadas para el ejercicio.”

**Artículo 257 del Proceso:** “El proceso constituye un instrumento fundamental para la realización de la justicia. Las leyes procesales establecerán la simplificación, uniformidad y eficacia de los trámites y adoptarán un procedimiento breve, oral y público. No se sacrificará la justicia por la omisión de formalidades no esenciales.”

**Artículo 258 La promoción de la ley de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos:** “La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a la ley. La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.”

**2.3.2 La Ley Actividad Aseguradora, publicado inicialmente en la GO. N° 6.211 Ext. de fecha 30/12/2015, fue reimpresso en la GO. N° 6.220 Ext. De fecha 15/03/2016**

**Artículo 1 Objeto y Ámbito de aplicación:** “El objeto de la presente Ley es establecer el marco normativo para el control, vigilancia, supervisión, autorización, regulación y funcionamiento de la actividad aseguradora, a fin de garantizar los procesos de transformación socioeconómico que promueve el Estado, en tutela del interés general representado por los derechos y garantías de los tomadores, asegurados y beneficiarios de los contratos de seguros, de reaseguros, los contratantes de los servicios de medicina prepagada y de los asociados de las cooperativas que realicen actividad aseguradora de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional.

Esta Ley se aplica a toda la actividad aseguradora desarrollada en el territorio de la República, o materializada en el extranjero, que tenga relación con riesgos o personas situados en ésta, realizada por los sujetos regulados, definidos en esta Ley, y por todas aquellas personas naturales o jurídicas que desarrollen operaciones y negocios jurídicos calificados como actividad aseguradora, de prestadores de servicio de medicina prepagada, así como a las personas que representan el interés general objeto del presente marco normativo”.

**Artículo 2 Actividad Aseguradora:** “La actividad aseguradora es toda relación u operación relativas al contrato de seguro y al de reaseguro, en los términos establecidos en la ley especial que regula la materia. De igual manera, forman parte de la actividad aseguradora la intermediación, la inspección de riesgos, el peritaje evaluador, el ajuste de pérdidas, los servicios de medicina prepagada, las fianzas y el financiamiento de primas.”

**Artículo 3 Sujetos Regulados:** “Son sujetos regulados por la presente Ley, y en consecuencia, sólo podrán realizar actividad aseguradora en el territorio de la República, previa autorización de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, las empresas de seguros, las de reaseguros, los agentes de seguros, los corredores de seguros, las sociedades de corretaje de seguros y las de reaseguros, las oficinas de representación o sucursales de empresas de reaseguros extranjeras, las sucursales de sociedades de corretaje de reaseguros del exterior, los auditores externos, los actuarios independientes, los inspectores de riesgos, los peritos evaluadores, los ajustadores de pérdidas, las asociaciones cooperativas que realicen operaciones de seguro, las empresas que se dediquen a la medicina prepagada, las empresas cuyo objeto sea el financiamiento de primas de seguro.

Se exceptúan de la presente disposición los fondos de garantía de la Administración Pública Nacional que realicen actividad aseguradora, sin perjuicio de la obligación en que se encuentran de mantener la cooperación, coordinación y lealtad institucional con la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

Los sujetos regulados estarán obligados a mantener en su denominación social o personal la especificación expresa del tipo de actividad aseguradora que desarrollan y en toda su documentación y publicidad deben indicar su carácter sin usar abreviaturas.

Sólo los sujetos regulados utilizarán en su denominación social o personal las palabras seguros, reaseguros, o medicina prepagada y sus derivados en idioma castellano, así como sus equivalentes en cualquier otro idioma.”

**Artículo 5 Órgano competente del Control de la Actividad Aseguradoras:** “La Superintendencia de la Actividad Aseguradora es un servicio desconcentrado funcionalmente

con patrimonio propio, adscrito al Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de finanzas, que actuará bajo la dirección y responsabilidad del o la Superintendente de la Actividad Aseguradora y se registrará por las disposiciones de la presente Ley, su Reglamento y por los lineamientos y políticas impartidas por el Ejecutivo Nacional a través del Ministerio del Poder Popular de adscripción, conforme a la planificación centralizada. Su organización, autogestión y funcionamiento se establece en el reglamento interno que a tales efectos se dicte, en observancia a lo establecido en la Ley Orgánica de Administración Pública”

**Artículo 15 Exclusividad de las Operaciones:** “La actividad aseguradora sólo podrá ser ejercida por los sujetos regulados, una vez autorizados o registrados por ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, salvo la excepción prevista en la presente Ley. Las autorizaciones y registros previstos en la presente Ley tienen carácter personalísimo y en tal sentido son intransferibles.”

### **2.3.3 Norma para regular los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la actividad aseguradora. 2022**

**Artículo 1 Objeto:** “Regular la conciliación y el arbitraje como mecanismos alternativos de solución de conflictos aplicados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora”

**Artículo 2 De los Principios:** “Los procedimientos de conciliación y de arbitraje que seguirá la Superintendencia de la Actividad Aseguradora se fundamentarán en los principios de justicia, honestidad, buena fe, participación, equidad, transparencia, confidencialidad, veracidad, imparcialidad, solidaridad, celeridad, proporcionalidad, eficiencia y eficacia, así como en aquellos que se encuentren previstos en la ley que regula la materia de procedimientos

administrativos y en la ley que regula la organización y funcionamiento de la Administración Pública.”

**Artículo 3 De la Delegación de atribuciones:** “El Superintendente o la Superintendente de la Actividad Aseguradora en ejercicio de sus atribuciones, podrá designar servidores públicos adscritos a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para que actúen con el carácter de conciliadores en los procedimientos de Conciliación y como instructores en los procedimientos de Arbitraje”.

**Artículo 6 De la Gestión de Conciliación:** “El procedimiento conciliatorio será gestionado por las partes con la intervención los servidores públicos de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, designados al efecto”.

**Artículo 8 De las Partes del Procedimiento:** “Son partes del procedimiento conciliatorio los tomadores, asegurados, beneficiarios, contratantes y los sujetos regulados, con la finalidad de resolver las controversias que se susciten con ocasión a la ejecución del contrato de seguro o del contrato de servicios de medicina prepagada. No son susceptibles de ser partes en los procedimientos conciliatorios aquellos sujetos regulados sometidos a régimen de intervención. En los casos en curso deberá ordenarse su cierre”.

**Artículo 14 De la Existencia de Acuerdo:** “En el supuesto en que se verificare un acuerdo entre las partes, el conciliador o conciliadora deberá establecer un lapso de cumplimiento de los compromisos referidos en el acta respectiva, previo consentimiento de las partes. En ningún caso, el lapso que se otorgue podrá ser superior a aquel que hubiese sido establecido por el ordenamiento jurídico que regula la actividad aseguradora, para el cumplimiento ordinario de la obligación acordada. Si por su naturaleza no existiere un lapso para ello, el conciliador o

conciliadora, oída la intervención de las partes, establecerá el lapso atendiendo a criterios de racionalidad y proporcionalidad. El incumplimiento del acuerdo por parte del sujeto regulado, dará lugar a la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos previstos en la Ley y el Reglamento”

**Artículo 15 De la falta de comparecencia del sujeto regulado:** “En caso de inexistencia de acuerdo entre las partes, se procederá a verificar la existencia de un hecho que amerite la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos previstos en la Ley y el Reglamento”

**2.3.4 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana N° 6.202 Extraordinario de fecha 8 de noviembre de 2015, reimpresso en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.787 de fecha 12 de noviembre de 2015.**

**Artículo 1 del Objeto:** “Establecer las normas para la determinación de precios bienes y servicios, los márgenes de ganancia, los mecanismos de comercialización, y los controles que se deben ejercer para garantizar el acceso de las personas de los bienes y servicios a precio justo.”

**Artículo 2 Sujeto de aplicación:** “ Son sujeto de aplicación Las personas naturales y jurídicas e derecho público y privado , nacionales o extranjeras , que desarrollen actividades económicas en la República Bolivariana de Venezuela, incluidas la que se realizan por medios electrónicos”

**Artículo 4 Orden Publico:** “Las disposiciones de este Decreto con Rango, valor y Fuerza de ley Orgánica, son de orden público y en consecuencia irrenunciables”

**Artículo 9 Superintendencia Nacional.** “La Superintendencia Nacional Para la Defensa de Los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE) Es un órgano desconcentrado adscrito al Ministerio del Poder Popular de Comercio Nacional, con capacidad de gestión presupuestaria, administrativa y financiera. Facultada para la ejecución y seguimiento de políticas públicas y planes dirigidos a garantizar y regular los patrones de consumo, la estructura de costos de bienes y servicios, fijación del porcentaje máximo de ganancias y la fiscalización efectiva de la actividad económica y comercial”

### **2.3.5 Código civil venezolano.**

**Artículo 1133 Contrato:** “El contrato es una convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellas un vínculo jurídico”

**Artículo 1135 Contrato oneroso:** “El contrato es a título oneroso cuando cada una de las partes trata de procurarse una ventaja mediante un equivalente; es a título gratuito o de beneficencia cuando una de las partes trata de procurar una ventaja a la otra sin equivalente”

**Artículo 1136. Contrato aleatorio.** “El contrato es aleatorio, cuando para ambos contratantes o para uno de ellos, la ventaja depende de un hecho casual “

### **2.4 Definición de términos**

**Asegurado:** Persona que en sí misma, en sus bienes o su intereses económicos esta expuesta al riesgo

**Beneficiario:** Aquella Persona en cuyo valor se ha establecido la indemnización que pagara la empresa de medicina prepagada, empresas de seguros, asociaciones de cooperativa que realizan actividad de seguro y las administradora de riesgos

**Conciliación:** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera), gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

**Contrato de Seguro:** El Contrato de seguro es aquél en virtud del cual una empresa de seguros, a cambio de una prima, asume las consecuencias de riesgos ajenos

**Indemnización:** La prestación de servicio o la suma que debe de pagar las empresa de medicina prepagada, empresas de seguros, asociaciones de cooperativa que realizan actividad de seguro y las administradora de riesgos, en caso que ocurra un siniestro.

**Mecanismos Alternativos de Conflictos:** La negociación, la mediación, el arbitraje y la conciliación.

**Riesgo:** Es el suceso Futuro e incierto que no depende de la voluntad del tomador asegurado o beneficiario, del usuario /o afiliado, cuya materialización da origen a la obligación de indemnizar.

**Siniestro:** Es el acontecimiento futuro e incierto del cual depende la obligación de indemnizar por parte del Sujeto Regulado al contrato.

**Sujeto Regulado:** Son aquellas personas naturales o jurídicas que solo podrán realizar actividad aseguradora en el territorio nacional previa autorización de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

**Usuario:** Persona .con derecho con derecho a solicitar y recibir los servicios establecidos en el respectivos plan de salud o Administradora de riesgo.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

La metodología de la investigación posee un valor fundamental para el desarrollo de la investigación ya que representa el procedimiento y la obtención de información, por medio de los diferentes canales de indagación que admite la estructura de la posición teórica para avanzar en los métodos que deben ser aplicados en la investigación.

Para Tamayo y Tamayo (2007), la metodología constituye la “medula del plan, se refiere a la descripción de unidades de análisis y la recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. Por ende, se considera una de las fases más importantes de la investigación para plantear los métodos que serán efectivos para cumplir a cabalidad con los objetivos planteados en la misma.

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación tiene un enfoque Explicativa y documental, ya que el objeto de estudio fue desarrollado a través de la consulta de documentos, libros, leyes, normas que rigen el ordenamiento jurídico asegurador vigente, adicional a los archivos y publicaciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos que permitió la recolección de información.

Hurtado (2.002) considera la investigación documental como “una técnica a la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo forma de datos que pueden haber sido fruto de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí constituyen los eventos de estudio.”

Determinando que dicha investigación aparte de poseer naturaleza documental, adquiere el valor de Investigación Jurídica Documental, ya que posee como principal objetivo la investigación y análisis de un tema completamente relacionado a la Ciencia del Derecho o Ciencias Jurídicas.

El nivel de la investigación Explicativo ya que el comportamiento de una variable en función de otra(s); por ser estudios de causa-efecto requieren control y debe cumplir otros criterios de causalidad.

Hernández Sampieri, 2014. Investigación Explicativa “Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”

Arias (2012), define: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

### **3.2. Métodos y Técnicas de Investigación**

La investigación tiene una connotación Jurídica dogmática, ya que la misma será realizada bajo la Técnica de observación, análisis, comparación de los procedimientos de ambas instituciones, técnica documental y la recolección de datos. La información por medio documentos, libros, leyes, actas conciliatorias, norma que rigen el ordenamiento jurídico asegurador vigente, y publicaciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos Esta técnica también conocida como investigación documental es definida según Alfonso (1995) como, “Un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema.”

Esto se puede evidenciar en la realización de la presente investigación, ya que, toda información recopilada en la misma, permitirá realizar una comparación de las normas de conciliación establecidas por las dos instituciones objeto del trabajo de investigación.

Al respecto Sampieri (2006), “Una investigación comparativa, donde, señala que la misma establece las causas o los factores de riesgo que inciden en determinados problemas.”

Al igual que se empleara la técnica de fichaje Sánchez (2007) define como: ... técnica documental, es un recurso disponible para obtener información. Consiste en seleccionar y almacenar la referencia de todas las fuentes en las que se crea que hay posibilidad de encontrar datos utilizables, lo primero que debe hacer el investigador es elaborar una ficha al ubicar la fuente de información en leyes, normas, principios, ordenamientos jurídicos de la actividad aseguradora, libros, los archivos y publicaciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos etc., esto permitirá su reconocimiento y total identificación, facilitara así el uso de información para elaborar el trabajo de investigación, permitiendo el control sobre lo hallado, de esta manera se cotejara más fácilmente las citas de los autores consultados.

De esta forma, cada una de las técnicas y métodos implementados en la presente investigación, permitieron el desarrollo completo de la misma y el abordaje en cuestión a temas analíticos, con el fin de analizar e interpretar los diferentes datos e informaciones recolectadas que están vinculados directamente con el tema de estudio.

### **3.3. Técnicas e instrumento de Recolección de datos**

La revisión y comparación de fuentes bibliográficas como documentos, publicaciones nacionales e internacionales, trabajos de grado, leyes y norma que rigen el ordenamiento

jurídico asegurador vigente, libros, los archivos y publicaciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos e investigaciones que están directamente relacionadas con el tema de la investigación se evaluará y se hará una recopilación del material de documentos impresos , documentos electrónicos , material audiovisual seleccionado cuidadosamente las fuentes que dependerán del desarrollo de la investigación que tengan un vínculo directo y enriquezcan la búsqueda de conocimiento.

Las actividades que se realizarán serán cónsonas para permitir el recorrido investigativo de los objetivos específicos de la investigación para poder determinar las causas, comparar los procedimientos de ambas instituciones y por ultimo poder proponer los procedimientos establecidos de la SUDEASEG a la SUNDDE.

#### **3.4 Técnica de Análisis de Resultado:**

Se organizará y se sistematizará los documentos obtenidos por la revisión de fuentes bibliográficas como documentos, publicaciones nacionales e internacionales, trabajos de grado, leyes y norma que rigen el ordenamiento jurídico asegurador vigente, libros, los archivos y publicaciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos e investigaciones que están directamente vinculadas con los objetivos de la investigación. Así como se realizaran técnicas observación, comparación y técnica documental que permitió analizar los resultados requeridos.

**FASE I:** Se Determinar las causas de la falta de aplicación de la ley de la actividad aseguradora y de la norma que regula los MARC establecida por el órgano rector, por parte de la de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.

**FASE II:** Comparar los procedimientos de las conciliaciones de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y la Superintendencia de La Actividad Aseguradora para determinar los factores que afectan los derechos de los usuarios y usuarias del sector asegurador.

**FASE III:** Analizar la incidencia de los funcionarios conciliadores en el resultado de procedimiento administrativo que afecta los derechos de los usuarios por parte de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.

### **3.4.1 Valides y Confiabilidad:**

La Valides como la ausencia de sesgos, mientras que la confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en las técnicas de recolección de los datos. Cuando la investigación es documental como la que se presenta esta valido y esta confiabilidad viene dada del tipo de fuentes bibliográficas consultadas que cumplen un rigor metodológico.

## **Capitulo IV**

### **Resultados**

A continuación se presentaran los resultados arrojados de la investigación realizada referente a la Afectación de los derechos de los usuarios en los procedimientos de conciliación en la SUNDDE.

En las siguientes faces se detallara los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, las cuales han sido debidamente analizados y confrontado con las diversas bases legales.

**4.1. FASE I: Determinar las causas de la falta de aplicación de la ley de la actividad aseguradora y de la norma que regula los MARC establecida por el órgano rector, por parte de la de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.**

La revisión documental se desarrolló a través de la consulta de leyes que rigen el sector asegurador, las publicaciones de La Superintendencia de La Actividad Aseguradora , divulgaciones de los medios electrónicos de noticias, denuncias públicas de los usuarios y usuarias, divulgación de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y una técnica de análisis comparativo de la norma para regular los mecanismos alternativo de solución de conflictos tanto de ambas instituciones.

**4.1.2 La falta de información del usuario que interponen las denuncia ante La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y no ante del órgano Rector La Superintendencia de La actividad aseguradora, causando la no aplicación del Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora por parte del SUNDDE.**

En dicha revisión documental se procedió a realizar un análisis de toda la información recolectada destacándose que existe una falta de información en donde interponer una denuncia, cuando se está siendo vulnerado los derechos y garantías de los tomadores, asegurados y beneficiarios de los contratos de seguros, de reaseguros, los contratantes de los servicios de medicina prepagada y de los asociados de las cooperativas que realicen actividad aseguradora de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional.

Por lo tanto se debe a que los usuarios interponen la Denuncia mayormente es ante La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos, cuya misión de la institución es “Garantizar la defensa de los derechos socioeconómicos y especialmente la protección del ingreso de las familias venezolanas, mediante la regulación y supervisión de los costos y precios de bienes y servicios” esto se debe por ser el organismo con mayor presencia institucional en los diferentes medios informativos del país, destacándose la televisión nacional, la radiodifusión, publicidad en las diferentes páginas institucionales de otros organismos que le dan cobertura , las presencia constante de funcionarios en las principales ciudades del país realizando diferentes fiscalizaciones en las pequeñas, medianas y grandes industrias del país.

En este mismo contexto el usuario está interponiendo su denuncia ante un órgano que no es el ente rector que rige la actividad aseguradora De conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora, reimpresso por fallas en los originales en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.220 Extraordinario, de fecha 15 de marzo de 2016, en su artículo 6, son atribuciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora:

“Velar por los intereses de los tomadores, asegurados y beneficiarios de los contratos de seguros, de reaseguros, los contratantes de los servicios de medicina prepagada y de los asociados de las cooperativas, creando condiciones que faciliten el incremento del bienestar social y la estabilidad del sector asegurador.”

“Establecer el sistema de control, vigilancia, supervisión, regulación, inspección y fiscalización de la actividad aseguradora, bajo los criterios de supervisión preventiva e integral y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, su Reglamento y normas que regulen la materia.”

Es por ello que los usuarios que se someten al procedimiento de conciliación de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos ven afectados sus derechos ya que la institución aplica la norma de conciliación de esta institución, sin tomar en cuenta la ley especial y maneja dicha controversia como cualquier servicio no regulado en una norma. Esta información obtenida de manera documental se puede observar en las indemnizaciones recibidas recibidos por los usuarios que no son las estipuladas en los contratos de adhesión con la diferentes instituciones que comercializan la Actividad aseguradora.

**4.1.3 La Premura del usuario en conciliar ante los sujetos regulados para recibir sus indemnizaciones hace que afecten sus derechos contractuales, ya que el órgano que realiza la conciliación es la SUNDDE.**

En tal sentido la premura según Leandro Alegsa 2022 “Cuando se actúa con premura, se busca evitar demoras o retrasos, priorizando la eficiencia y la prontitud en la ejecución. La premura puede surgir debido a diversas circunstancias, como plazos establecidos, emergencias o situaciones de alta importancia.”

De esto se desprende la decisión del débil jurídico de la relación contractual que es el tomador, asegurado o beneficiario de la póliza de seguro, frente al sujeto regulado como empresa de seguro, medicina prepagada, cooperativa de seguro, administradora de riesgo sea de carácter nacional o internacional. Es imperativo mencionar que el fuerte jurídico trata de imponer su proposición que siempre es ventajosa respecto al usuario, por ende el afectado acepta una conciliación desventajosa para él ya que el ente conciliador la acepta sin verificar si la propuesta realizada por el denunciado vulnera la normas y la ley de la actividad aseguradora proponiendo indemnizaciones porcentuales y/o lapsos no estipulados en los condicionados que reposan en el órgano rector.

En esta vía el denunciante no desea ver devaluado su pago por la constante desvalorización y pérdida del poder adquisitivo, anudado a tardar más tiempo en recibir la prestación de servicio, esperar un plazo de tiempo para que se resuelva favorablemente, realizar una acción por la vía jurisdiccional, decide aceptar dicha propuesta en la conciliación que por el órgano rector no tendría validez ya que en dichas normas establece de los actos conciliatorios con acuerdo : “En ningún caso, el lapso que se otorgue podrá ser superior al establecido en el Decreto Rango valor y fuerza de ley de la Actividad Aseguradora, para el cumplimiento ordinario de la obligación acordada.”

#### **4.1.4 La falta de aplicación de La Norma y Procedimiento para regular los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Actividad Aseguradora por La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos que afectan los derechos de los usuarios.**

Con la aplicación de la técnica documental y de análisis de los datos recolectados, se puede determinar en la Gaceta N 39854 de fecha 05 de Diciembre del 2011 y publicada el 31-01-2012, que existe por parte del organismo rector de la actividad aseguradora, La Norma y Procedimiento para regular los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Actividad Aseguradora, dicha norma establece de manera clara, precisa el objetivo, alcance normativas generales y específica de la realización del acto conciliatorio sin dejar vacíos o lagunas en su interpretación y aplicación en los casos de resolución de controversias exclusivamente de la actividad aseguradora.

En tal sentido, existiendo otra organización como SUNDDE que en sus atribuciones establece procedimientos de conciliaciones para resolver diferentes controversias, aplica los

procedimientos de conciliación establecidas en su organización y dicha acto no distingue el servicio por lo cual el usuario interpuso la denuncia.

Por ello para la SUNDDE es las mismas normas y procedimiento de conciliación para todas las controversias, sin importar el rubro que lo distingue sea una controversia con supermercado, ferretería, tiendas de ropa, restaurante, comercio en general o la actividad aseguradora, por ende la no aplicación de la normas del órgano contralor junto con sus principios rectores , traen como consecuencia la aplicación de la normas y procedimiento establecidas La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos que arrojan como resultado en varias conciliaciones la afectación de los derechos de los usuarios por la no aplicación de la ley especial que regula la actividad.

#### **4.1.5 La falta de infraestructura a nivel nacional que posee La Superintendencia de La Actividad Aseguradora con respecto a La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos**

Con la técnica de investigación documental, así como la aplicación de la técnica comparativa de ambas instituciones, se realizó la revisión y análisis de los portales oficiales , como lo es la página web oficial de La Superintendencia de La Actividad Aseguradora <http://www.sudeaseg.gob.ve> , donde se denota que solo posee una sede a nivel nacional ubicada en la final de la Av. Venezuela, torre del Desarrollo, el Rosal, Municipio Chacao, zona metropolitana de Caracas, Venezuela.

Adicionalmente realizando dicha investigación se puede destacar los portales oficiales, como lo es la página web de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos <http://www.sundde.gov.ve> que están desplegada a nivel nacional en las

capitales de los estado del país teniendo 23 oficina de atención al público suministrando atención personalizada para los usuarios afectados por los sujetos regulados de la actividad aseguradora, en sus diferentes oficinas. Adicionalmente instala diferentes puntos de atención en la ciudad según fuente del Ministerio del Poder Popular para comercio en su página oficial <http://www.mincomercionacional.go.ve>

Es por ello que para interponer la denuncia de forma personal en el órgano rector que rige la actividad aseguradora en el país, en el caso de los usuarios que desean una alternativa de administración justa distinta a la jurisdiccional como lo es la conciliación, solo lo que viven en la Gran Caracas tendrán dicho acceso por la cercanía de su vivienda y/o dirección del sujeto regulado como presunto infractor , dejando a los tomadores, asegurados, beneficiarios y usuarios en general de otros Estados y ciudades distante evaluar los costos de trasladarse a la capital de país , realizarla de manera telefónica, no hacer la denuncia o en su defecto realizarla en La SUNDDE.

La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos dada la cobertura nacional por su infraestructura y despliegue de personal humano, que incide en las cantidades de denuncias recibidas, al tramitar y gestionar la conciliación la realizan con los principios y procedimientos establecido por su institución y como resultado afectan los Derechos de los usuarios en las conciliaciones por no aplicar la ley especial que regula la actividad.

**4.1.6 La Promoción e incidencia por diferentes medios impresos, electrónicos de parte de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos de atender casos de la Actividad Aseguradora existiendo el órgano rector y la Ley que rige la actividad.**

Realizando la investigación documental como una técnica de recolección de datos de algunas fuentes escritas permite hacer una evaluación documental, seleccionando, organizando e interpretando la información que la SUNDDE publica por diferentes medios, así como se registra el comportamiento habitual de la institución como lo es atender casos de La actividad Aseguradora, a sabiendas que existe el órgano contralor, que regula, sanciona, autoriza a los sujetos regulados.

En tal sentido se puede observar en la publicación del Diario el Universal en su versión impresa y digital de fecha 22/02/2020 con título “Sundde cito más de 15 empresas para conciliar denuncias” en el primer párrafo “Empresas de seguros”

Adicional en el portal de noticias portafolio en página oficial <http://www.portafolio.org> del 06 de junio 2021 “Defensor del Pueblo firmo convenio de cooperación con la Sundde para salvaguardar los derechos y garantías de las usuarias y usuarios ante la clínica y empresas de seguro”

En el mismo orden de idea de la recolección de datos la misma institución en su portal oficial opción denuncias, <http://www.denuncias.sundde.gob.ve> Registro atención al ciudadano se puede elegir el sector seguro e interponer la denuncia online.

**FASE II: Comparar los procedimientos de las conciliaciones de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y la Superintendencia de La Actividad Aseguradora para determinar los factores que afectan los derechos de los usuarios y usuarias del sector asegurador.**

#### **4.2 Comparación de los Procedimientos de Conciliación de ambas instituciones.**

La técnica aplicada es la del análisis comparativo donde se recolecto información que consiste en la comparación de los dos procedimientos. Para Sampieri (2006) p20 “la misma establece las causas o los factores de riesgo que inciden en determinados problemas”

##### **4.2.1 Identificación de los Elementos a comparar.**

Los elementos que se aplica la técnica comparativa, son las diferencias que resultan determinante en resultado de la conciliación de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y La Superintendencia de La Actividad Aseguradora.

Por lo tanto serían las diferencias en procedimientos de conciliación de ambas instituciones, el contraste de los decretos que rigen la actividad aseguradora y el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos (2014).

##### **4.2.3 Parámetros a comparar.**

El Parámetro utilizado es la norma que rige el procedimiento de conciliación de ambas instituciones.

##### **4.2.4 Recopilación de Datos.**

El procedimiento vigente de La SUDEASEG .publicada en la gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39854 de fecha 31 de Enero de 2012, reimpresa error

error material y el manual de normas y procedimientos del sistema de conciliaciones y resolución de conflictos noviembre del 2022, considerando la importancia de regular los mecanismos alternativos para la solución de conflictos en la actividad aseguradora, dicto las normas para regularlas.

El procedimiento La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos no se encuentra en la legislación vigente, se conoce que es aplicado por la Administración Pública siguiendo las normas de la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

#### **4.2.5 Análisis y estudio de las diferencias.**

Organizar de los procedimientos de conciliación de ambas instituciones, para destacar los aspectos más resaltantes que diferencia la conciliación del órgano rector fundamentada legalmente en la Ley de La Actividad Aseguradora, se puede sintetizar es los aspectos que más sobresalen, que hacen la diferencia en el resultado de la conciliación con respecto a los procedimientos estipulados por La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos, estos factores están establecida en la misma norma.

##### **4.2.5.1 Legislación de la Norma de Conciliación.**

En La Superintendencia de La Actividad Aseguradora esta publicada en la gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39854 de fecha 31 de Enero de 2012, reimpresa error material y el manual de normas y procedimientos del sistema de conciliaciones y resolución de conflictos noviembre del 2022, considerando la importancia de regular los mecanismos alternativos para la solución de conflictos en la actividad aseguradora, dicto las normas para regularlas.

Aplicando la técnica comparativa e investigativa, La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos el procedimiento de conciliación no se encuentra en la legislación vigente, aplicando por parte del el instituto la Ley para la Defesan de las Personas en el acceso a los Bienes y servicios. Por ende aplicaría adicional a la ley derogada, ley que regula la organización y funcionamiento de la Administración Pública junto con el ordenamiento jurídico vigente

#### **4.2.5.2 Del Objeto.**

En La SUDEASEG está publicada en la gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39854 de fecha 31 de Enero de 2012, reimpressa error material y el manual de normas y procedimientos del sistema de conciliaciones y resolución de conflictos noviembre del 2022, es única para la actividad cuya competencia es la atribuida en el Decreto Rango valor y fuerza de ley de la Actividad Aseguradora vigente.

Por lo tanto en se evidencia el objetivo de la norma

“Establecer la normas, criterios técnicos procedimentales y jurídicos, en los procesos de recepción, gestión e implementación de los Mecanismos Alternativos de Resolución de conflictos llevado a cabo por el área de defensa y protección del asegurado, en virtud de las controversias derivadas de la ejecución de las obligaciones contractuales en materia de seguro y/o medicina prepagada”

La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos posee un procedimiento y principios de conciliación para todos los bienes y servicios, incluyendo la actividad aseguradora.

En por ello que se desprende su objetivo:

“La SUNDDE tiene como principal objetivo proteger los derechos individuales, colectivos y difusos del pueblo venezolano de los delitos socioeconómicos tipificados en la Ley Orgánica de Precio Justo.

De eso se desprende los resultados de dichas conciliaciones, cuyas normas, principios y procedimiento son lo establecido por la institución que al no aplicar los principios y la norma que regula la actividad aseguradora afecta los derechos de los usuarios.

#### **4.2.5.3 De los Principios.**

En la técnica comparativa aplicada referente a la norma de aplicación de los Mecanismos de Resolución de Conflictos de ambas instituciones se puede observar y analizar estos aspectos documentado en los diferentes portales web oficiales de las instituciones <http://www.sudeaseg.gob.ve> en sus regulaciones, bases legales y <http://www.sundde.gov.ve>.

En esta misma idea citaremos lo que el artículo 2 de las normas para regular los mecanismos alternativos de resolución de conflictos emitidos por la SUDEASEG.

“Los procedimientos de conciliación y de arbitraje que seguirá la Superintendencia de la Actividad Aseguradora se fundamentarán en los principios de justicia, honestidad, buena fe, participación, equidad, transparencia, confidencialidad, veracidad, imparcialidad, solidaridad, celeridad, proporcionalidad, eficiencia y eficacia, así como en aquellos que se encuentren previstos en la ley que regula la materia de procedimientos administrativos y en la ley que regula la organización y funcionamiento de la Administración Pública.”

Sin embargo hay que destacar que el procedimiento de la conciliación del SUNDDE está más orientado al procedimiento sancionatorio y los principios de la actividad aseguradora

orientado a una conciliación representa una fortaleza en el proceso para el denunciante y la resolución de su controversia.

#### **4.2.5.4 La existencia de acuerdo de las Conciliaciones.**

En la norma que regula los mecanismos alternativos para la solución de conflictos en la actividad aseguradora, destaca la existencia de acuerdo de las conciliaciones en su artículo 14 y el manual de norma y procedimientos del sistema de conciliación y resolución de conflictos aprobado su norma específica 2022 punto 17 de los actos conciliatorios con acuerdo.

“En ningún caso, el lapso que se otorgue podrá ser superior al establecido en el Decreto Rango valor y fuerza de ley de la Actividad Aseguradora, para el cumplimiento ordinario de la obligación acordada.”

En tal sentido el análisis de la existencia de del acuerdo se puede observar que las conciliaciones realizadas en el órgano rector no pueden superar los lapsos del decreto ley, configurando una fortaleza para el denunciante, ya que tanto los funcionarios conciliadores, el denunciante y el sujeto regulado no podrá proponer una indemnización para cumplir la obligación acordada superior al establecido, arrojando como resultado la eficiencia y efectividad como principio en la conciliación.

El Procedimiento en las conciliaciones La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos se puede observar que no limita el plazo de la indemnización por parte del sujeto regulado, dejando a las partes la proposición del mismo, sin tomar en cuenta los plazos establecidos en el decreto ley que rige la actividad aseguradora.

En ese mismo contexto al dejar abierto el plazo de la indemnización las empresas dedicada a la actividad aseguradora propondrán en la conciliación plazos superiores a lo estipulado en el

decreto afectando los derechos de los usuarios en recibirla a plazo, la aprobación por parte del usuario en no querer que pase más tiempo y el funcionario conciliador en realizar el cierre del acta por el acuerdo establecido en las partes, esta subjetivamente aprobando una conciliación que va en detrimento del denunciante y por ende afecta los derechos establecidos en la ley que regula la actividad, adicional que su procesamiento está orientado a la sanciones del infractor más que en la conciliación.

Por lo antes expuesto esta institución a existir un acuerdo levanta el acta conciliatoria y al cumplirse se cierra el expediente de la denuncia según fuente publicada en el portal oficial web de la institución <http://www.sundde.gov.ve>. Procedimientos de conciliación.

#### **4.2.5.5 De las Sanciones.**

Referente a las sanciones se realizó la técnica comparativa y se efectuó un análisis de los Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que rigen ambas instituciones. En la misma establecen sanciones administrativa expresada por incumplimiento, prohibición, negativa en suministrar información, ofertas engañosas e infracciones que son expresadas en unidades tributarias, cuyos montos son distintos en ambos Decretos, Así como establece las de tipos penales en sus respectivas leyes.

Para destacar existe una diferencia bien marcada en la Ley de La Actividad Aseguradora que no se puede dejar de mencionar y es la que hace una gran diferencia en los resultados de las conciliaciones realizada por el órgano rector como lo es las causales de suspensión tipificada en la ley vigente que rige la actividad en su artículo 151.

“Son causales de suspensión de la autorización como empresa financiadora de prima de seguro o cuotas.

1- La modificación de algunos de los requisitos que requieren autorización previa de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora sin que se haya otorgado la misma.

2- El incumplimiento frente a las empresas de seguros o contratante de las obligaciones contractuales.

3- La que establezca el reglamento del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y las normas que dicten la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.”

De igual manera el artículo 152 del mismo decreto

“Son causales de la revocación de la autorización como empresa financiadora de prima de seguro o cuotas, la siguientes:

1- Que a juicio Superintendencia de la Actividad Aseguradora incurra en cesación de pago o atraso de sus obligaciones

2- .No mantener el capital social mínimo indicado en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

3- La enajenación de acciones.

4- Cualquier otra circunstancia o requisito que exija el reglamento del presente Decreto y las normas que dicten la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.”

En el mismo orden estos artículos permiten que en las conciliaciones que se realicen en el órgano rector que rige la actividad aseguradora, los infractores denunciados por los usuarios propongan soluciones efectivas para evitar una revocación o suspensión de la autorización y que traiga como consecuencia el cese de sus actividades.

Por el contrario en el procedimiento de las conciliaciones en La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos los presuntos infractores pueden continuar incumpliendo con sus obligaciones estipulados en los artículos antes mencionado y seguir

operando con su autorizaciones, solo enfocado en atender a la conciliación por lo cual fue denunciado.

En contraste La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos no existe ninguna sanción para suspender o revocar las autorizaciones de los denunciados, por lo cual existe una preferencia de parte de los sujetos regulados de la actividad aseguradora de asistir a las conciliaciones de la SUNDDE y no la de la SUDEASEG.

**FASE III: Analizar las atribuciones de los funcionarios conciliadores en el resultado de procedimiento administrativo que afecta los derechos de los usuarios por parte de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.**

**4.3.1 Incidencia de las atribuciones de los funcionarios conciliadores funcionarios en los resultados del procedimiento de la conciliación.**

Al aplicar la técnica comparada de la participación de los servidores públicos designados para la conciliación de ambas instituciones, en primer lugar se recolectaron los datos de los decretos donde se observa las atribuciones de los Superintendente de ambas instituciones como conciliadores, así como la participación de los funcionarios designados en el procedimiento.

En segundo lugar se comparó y analizo en la normas para regular los mecanismos de resolución de conflictos en la actividad aseguradora la participación del funcionario conciliador para posterior determinar la incidencia de los funcionarios públicos en la afectación de los derechos los usuarios en los procedimientos de la SUNDDE.

#### **4.3.2 Incidencia de las atribuciones del funcionario conciliadores de La Superintendencia de la Actividad Aseguradora en los resultados del procedimiento de la conciliación.**

De conformidad a las Atribuciones del Superintendente o Superintendente por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora, reimpresso por fallas en los originales en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.220 Extraordinario, de fecha 15 de marzo de 2016, en su artículo 6, son atribuciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en su numeral 1

“Velar por los intereses de los tomadores, asegurados y beneficiarios de los contratos de seguros, de reaseguros, los contratantes de los servicios de medicina prepagada y de los asociados de las cooperativas, creando condiciones que faciliten el incremento del bienestar social y la estabilidad del sector asegurador.”

Adicionalmente en el numeral 2 “Garantizar a las personas el libre acceso a los productos, bienes y servicios objeto del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y proteger los derechos e intereses de los tomadores, asegurados, beneficiarios o contratantes respecto de los sujetos regulados.”

Por lo tanto nos conlleva al tema de estudio la conciliación para en su ordinal 7 “Llevar a cabo procedimientos de conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos”

Para continuar en la normas para regular los mecanismo alternativos de solución de conflictos en la actividad aseguradora publicada en la gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39854 de fecha 31 de Enero de 2012, reimpressa error material en el artículo 3 de la Delegación de atribuciones “ El Superintendente o la Superintendente de la Actividad Aseguradora en ejercicio de sus atribuciones , podrá designar servidores públicos adscrito a la

Superintendencia de la Actividad Aseguradora para que actué de carácter de conciliadores en los procedimientos de conciliación y como instructores en los proceso de arbitrajes “

En este contexto en artículo 6 numeral 5 de la misma norma “Orienta a las partes en la posible forma de la solución de conflictos “

Adicional el manual de norma y procedimientos del sistema de conciliación y resolución de conflictos aprobado su norma específica 2022 punto 6 “Todo acto conciliatorio, estará presidido desde el inicio hasta su culminación, por un funcionario conciliador, adscrito al área de defensa y protección del asegurado, designado por el coordinador del área”

En este mismo orden idea el punto 8 “La designación de los funcionarios conciliadores deberá ser publicada a efectos del conocimiento y consulta de las partes involucradas, en el portal web externo de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora”.

#### **4.3.2 Incidencia de las atribuciones del funcionario conciliador en los resultados del procedimiento en La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.**

El funcionario conciliador adscrito a esta institución y encargado de llevar el proceso no están clasificado para atender los diferentes procedimientos de conciliaciones de bien o servicio, ya que deben de atender un sin número de casos que pueden varias desde una conciliación por una denuncia de un mal servicio prestado por un taller mecánico, pasando a una conciliación de actividad aseguradora que no solo implica el conocimiento avanzado del tema, la interpretación de las leyes involucradas, la destrezas técnica para conocer y poder proponer facilidades a la conciliación, tampoco existe normas que puedan regular las conciliaciones de la actividad aseguradora, apegado al Decreto ley que rige la actividad, así como sus principios rectores en pro del débil jurídico que es el usuario, ya que todas las conciliaciones sin importar el bien o servicio

se rigen por un solo procedimiento estipulada en un ley derogada como lo es El La Ley para la Defensa de las personas en el acceso a los Bienes y Servicios ya que non se encuentra en una legislación vigente.

La diferencia comparativa en la conciliación de SUDEASEG existe una variable determinante en el funcionario público que lleva el procedimiento conciliatorio, que es un funcionario adscrito a ella donde el único procedimiento que lleva es actividad aseguradora, así como por ser un personal adscrito al área de defensa y protección del asegurado.

Esto conlleva que debería de contar con el conocimiento de la actividad aseguradora que no solo involucra el Decreto, leyes, providencias administrativas como lo es la norma de conciliación. También técnicas de conciliación siempre orientado a los principios rectores que establecen la diferencia a la hora orientar las partes sin vulnerar los Derechos de los usuarios al momento de conciliar con los presunto infractores.

Por último es destacar que según el manual de normas y procedimientos del sistema de conciliaciones y resolución de conflictos 2022 establece que el acta de cierre se entrega primero al coordinador lo cual lo firma y posterior al director existiendo en dicho procedimiento la supervisión del acto conciliatorio este apegado a la norma y para finalizar se envía a la dirección de registro y regulación de la actividad aseguradora

Por lo antes expuestos la incidencia de los funcionarios públicos es una variable en el resultado de las conciliaciones la afectando los derechos los usuarios en los procedimientos de la SUNDDE

#### **4.4 Conclusiones**

El objetivo de este trabajo fue La Afectación de los Derechos de los usuarios en la conciliación de la Superintendencia Nacional Para la Defensa De los Derechos Socioeconómicos en La Actividad Aseguradora.

Para ello, fue necesario nombrar diferentes conceptos que permitieron desarrollar la investigación, iniciando con los Mecanismos Alternativos de Resolución De Conflictos que se ha analizado a nivel nacional e internacional, como una solución de justicia distinta a la vía jurisdiccional, En este sentido corresponde mencionar que La Constitución de La República Bolivariana de Venezuela, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora vigente, La Norma para regular los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la actividad aseguradora y Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos proporcionó los conceptos que son la base del trabajo de grado.

Adicionalmente así como los autores José Alberto Ramírez León (20020), María de Jesús Illera Santos (2021) en su tesis Doctoral Universidad de Castilla de España, donde destacan la importancia, eficiencia, eficacia, igualdad y la importancia de seguir manteniendo las relaciones con los Mecanismos Alternativos de Resolución De Conflictos.

A raíz de la investigación y técnicas aplicada se ha logrado determinar las causas de la falta de aplicación de la ley de la actividad aseguradora y de la norma de conciliación establecida por el órgano rector, por parte de la de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos, Afectando los derechos de los usuarios que buscan resolver sus controversia con los procedimientos de conciliación.

En este mismo contexto y el análisis realizado de carácter documental por diferentes fuentes, existen dos procedimientos distintos que se aplica en dos instituciones distintas para el mismo caso de conciliación la actividad aseguradora, sin embargo en nuestra legislación la norma de conciliación de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora establece principios rectores y destacan artículos que favorecen y protege a los denunciantes cuando ven afectados sus derechos como negación de siniestros, indemnización fuera de fecha, penalizaciones en pagos no estipulado y cualquier incumplimiento contractual.

Se realizó una comparación de los procedimientos de las conciliaciones, junto con los principios rectores de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, para determinar los aspectos que afectan los derechos de los usuarios y usuarias en el sector asegurador.

Para finalizar se analizó la incidencia de los funcionarios públicos en la afectación de los derechos los usuarios en los procedimientos de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.

Estos resultados de la afectación de los derechos de los usuarios ya que el resultado de las misma no favorece al denunciado que la interpone antes la SUNDDE y en se puede imponer el fuerte jurídico en la relación comercial, aprovechando que dicha institución no es el ente regulador en este tipo de servicio y por ende las faltas cometidas especifica que son causales de sanciones por la ley especial no van hacer impuesta por el organismo conciliador.

Igualmente por varios factores desarrollados en la investigación, tal cual como como la falta de la aplicación de la ley que regula la actividad aseguradora, la norma no tipificada en la legislación de conciliación por parte de este ente objeto de la investigación, la falta de oficinas a

nivel nacional de parte de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora que facilite la atención personal de los usuarios, la falta de supervisión y fiscalización de organizaciones que ofrecen servicios de seguros sin las autorización respectivas y otras desarrolladas en el trabajo de grado inciden para que el ciudadano común dirija sus controversias a una institución no especializada en el sector, anudado al factor humano de los funcionarios que realizan dichas actuaciones son ajenos a lo complejo que es la actividad aseguradora y las bases legales que rigen el ordenamiento jurídico, dicho factor es determinante en la persona que dirige el procedimiento conciliador que por el intereses de resolver la controversia puede finalizar con acuerdos no favorable para los ciudadanos que asiste a la institución.

Para finalizar es de carácter reflexivo que el presente trabajo de grado despierte en las institución objeto de estudio, así como en los organismos del estado que están involucrado que se estudie, analice y se investigue más a fondo de la investigación documental, los diferentes casos de conciliación de actividad aseguradora y los acuerdos de celebrados entre las partes involucradas, con una técnica de recolección de datos y puedan determinar con una muestra representativa como los resultados afectan a los ciudadanos respecto a la parte denunciada, que si la fueran interpuesto al órgano contralor el resultado fuera favorable.

#### **4.5 Recomendaciones**

- Determinar las causas de la falta de aplicación de la ley de la actividad aseguradora y de la norma que regula los MARC establecida por el órgano rector, por parte de la de La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos.

**Hallazgos:** Dada las bases legales de la actividad aseguradora ampliamente revisadas, mencionadas y analizadas brindad una garantía al débil jurídico para resolver dichas

controversias suscitada entre las partes , sin embargo a coexistir la SUNDDE como organismo sancionador contra los diferentes delitos económicos y estableciendo un procedimiento de conciliación distinto al organismo creado para tal fin, los resultados de dichas conciliaciones afectan a los usuarios ya que se logró determinar la falta de aplicación de las normas por el organismo antes mencionado.

**Recomendaciones:** Profundizar el estudio acerca de esos causales, así como lo que la investigación pueda arrojar, de la no aplicación de la norma de solución de controversias utilizando los Mecanismos Alternativo de Resolución de conflictos.

Esto puede traer beneficios no solo a los usuarios que son los realmente afectados, podría elevarse a la SUNDDE donde la efectividad y el equilibrio de las partes serian determinante en el resultado de la controversia.

- **Comparar los procedimientos de las conciliaciones, junto con los principios rectores de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos y la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, para determinar los aspectos que afectan los derechos de los usuarios y usuarias en el sector asegurador.**

**Hallazgos:** Al cotejar dos procedimientos utilizando las técnicas documentales y comparativas se pudo determinar los aspectos que son esenciales para los resultados del procedimiento conciliatorio, ya que en la SUDEASEG viene dado por los diferentes providencias, leyes, reformas y normas que se van adecuando a este sector de constante cambios siempre en búsqueda de la eficiencia y eficacia desarrollada en sus principios rectores, desde su primera regulación en 1936 hasta llegar al sistema de Resolución de Conflictos del 2022.

En contraste con la SUNDDE cuyo procedimiento no está contemplado en ninguna ley utilizando la del antiguo ley derogada como lo es La Ley para la Defensa de las personas en el acceso a los Bienes y Servicios.

**Recomendaciones:** Al establecer una técnica comparativa del objeto de estudio que son los procedimientos de conciliación. Las recomendaciones prácticas para la institución SUNDDE y en beneficio progresivo de los usuarios y usuarias, sería aplicar el procedimiento establecido por el órgano contralor de la actividad aseguradora, dada el estudio, análisis y apego de los principios establecidos en la practicidad de su aplicación, esto mismo se repercutiría en la fortaleza del procedimiento y el trato único a este servicio tan importante para el desarrollo del país.

## **Referencias Bibliográfica**

Aguilar, J. (2020). Análisis del arbitraje comercial en Venezuela. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo Estado Zulia.

Código Civil Gaceta N° 2.990 Extraordinaria del 26 de Julio de 1982.

Código de Comercio, Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.

Constitución de La República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999.

Decreto N° 2.178, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de La Actividad Aseguradora.- 2016

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana N° 6.202 Extraordinario de fecha 8 de Noviembre de 2015, reimpresso en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.787 de fecha 12 de noviembre de 2015.

Gabriel E. Muñoz. (2019, March 7). ¿Qué leyes en Venezuela contemplan los medios Alternativos de Solución de Conflicto?

Illera Santos, M. (2021). Las formas alternativas de resolución de conflictos en Colombia . Universidad de Castilla

Malavé, L. (2013). Los medios alternativos de resolución de conflictos y su incidencia en la Justicia en Venezuela

Marn, F. (2018). Antología sobre los medios alternativos de resolución de conflictos

ANAVI.

Norma para regular los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la actividad


Aseguradora. 2016

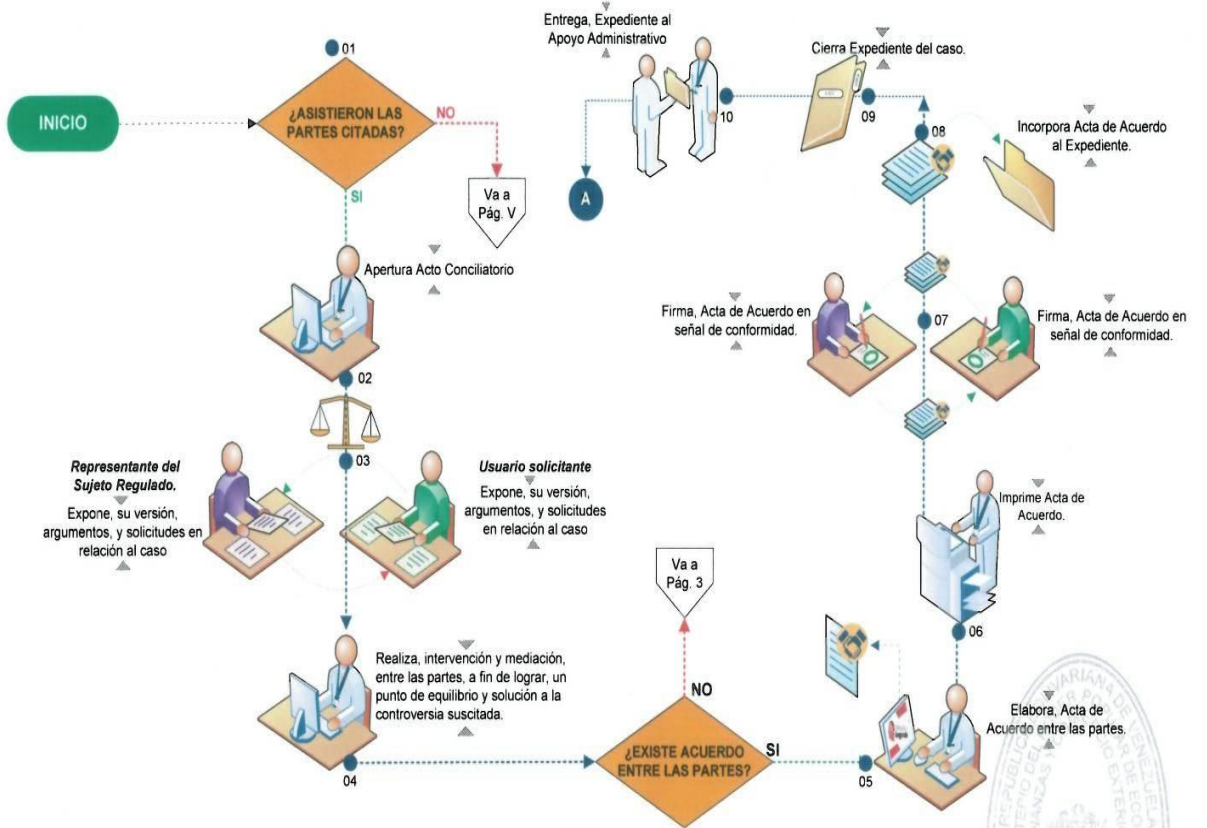
Santelliz, M. (2020). Rango constitucional de los medios alternativos de resolución de conflictos en Venezuela

Pérez Ana ., L. (2019). La mediación civil y mercantil en el contexto de la búsqueda de sistemas ADR. Universidad de Murcia.

Vado Grajales, Luis Octavio, (2002) Medios alternativos de resolución de conflictos, Mecanismos para acercar la justicia a la sociedad México. México.

# ANEXOS "A"

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CONCILIACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	26
	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO	
FUNCIONARIO CONCILIADOR		



**ELABORADO POR**  
  
**Lic. Génesis Rodríguez**  
 Directora de la Oficina de Planificación y Presupuesto

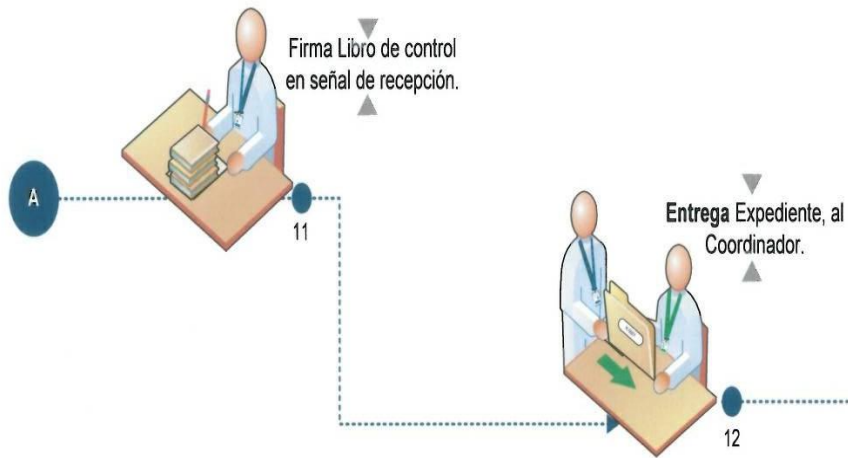
**CONFIRMADO POR**  
  
**Lic. José Quiñones**  
 Director de la Dirección de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado  
 Firma y Sello

**APROBADO POR**  
  
**Lic. Omar Orozco Colmenares**  
 Superintendente  
 Designado según Resolución N° 003-2021 publicado en la Gaceta Oficial N° 42.042 de fecha 18/01/2021  
 Firma y Sello

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO

FUNCIONARIO CONCILIADOR

APOYO ADMINISTRATIVO



ELABORADO POR

**Lic. Génesis Rodríguez**  
 Directora de la Oficina de Planificación y Presupuesto  
 Financiera de la Actividad Aseguradora

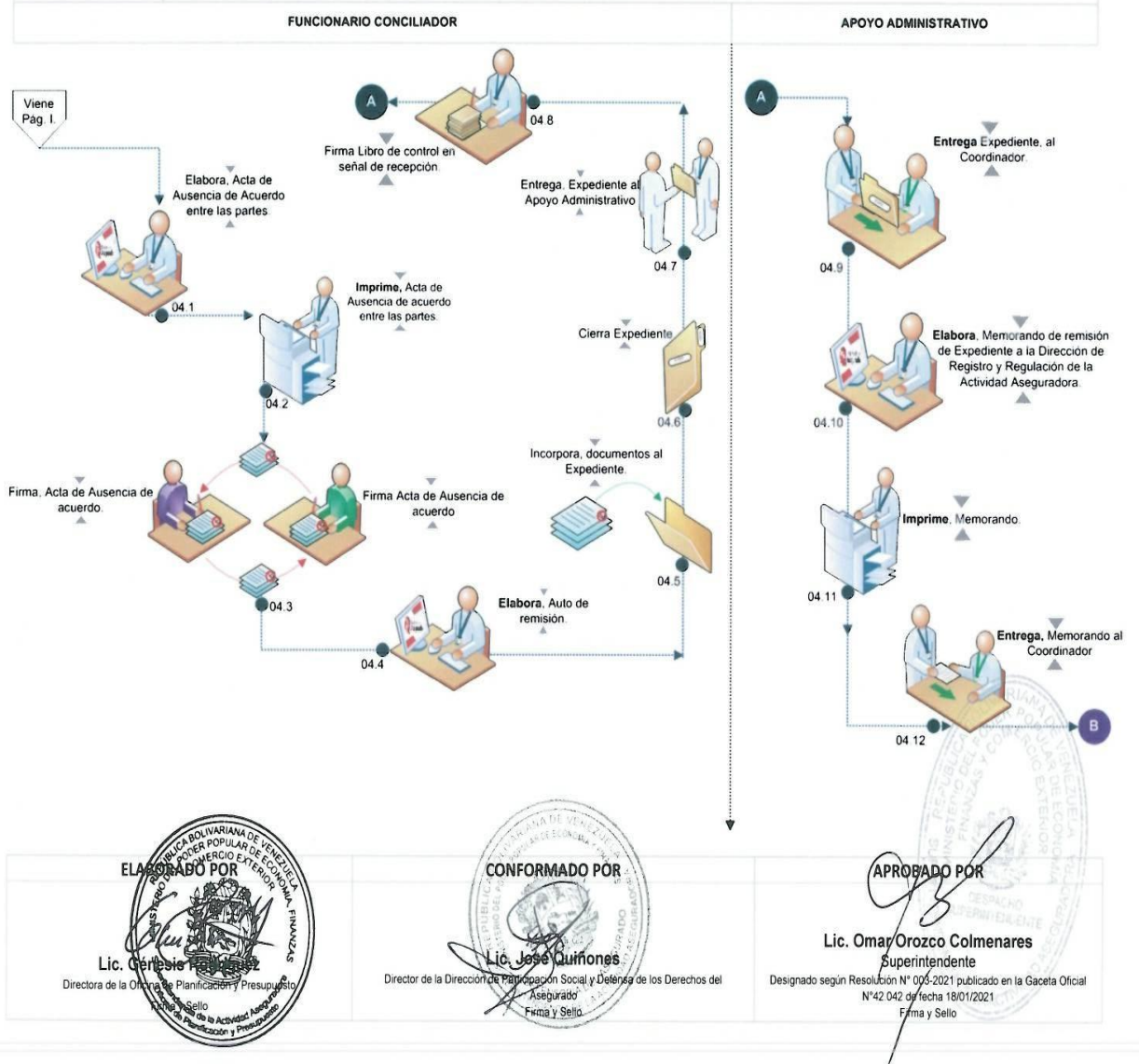
CONFORMADO POR

**Lic. José Quinones**  
 Director de la Dirección de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado  
 Firma y Sello

APROBADO POR

**Lic. Omar Orozco Colmenares**  
 Superintendente  
 Designado según Resolución N° 003-2021 publicado en la Gaceta Oficial N°42.042 de fecha 18/01/2021  
 Firma y Sello

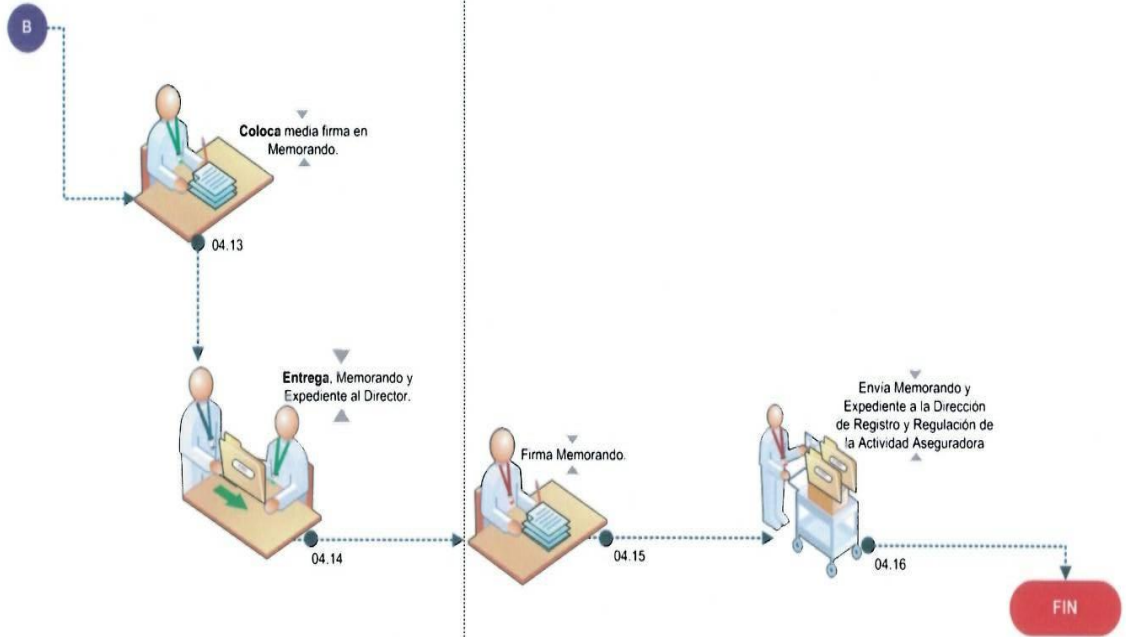
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO



DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL ACTO CONCILIATORIO

COORDINADOR

DIRECTOR



ELABORADO POR

Lic. Genesis Rodríguez

Directora de la Oficina de Planificación y Presupuesto  
Firma y Sello

CONFIRMADO POR

Lic. José Quinones

Director de la Dirección de Participación Social y Defensa de los Derechos del Asegurado  
Firma y Sello

APROBADO POR

Lic. Omar Orozco Colmenares  
Superintendente

Designado según Resolución N° 003-2021 publicado en la Gaceta Oficial N° 42.042 de fecha 18/01/2021  
Firma y Sello