



**CARTA NORMATIVA NÚMERO CN-2016-212-AL DE LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS EN CONJUNTO CON EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y EL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

**Asunto – Prácticas Prohibidas relacionadas con el Seguro de Responsabilidad Obligatorio y la Ley 253-1995, según enmendada**

**ATENCIÓN – ENTIDADES AUTORIZADAS PARA EL COBRO DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD OBLIGATORIO, ESTACIONES OFICIALES DE INSPECCIÓN Y ASEGURADORES PARTICIPANTES DEL FORMULARIO DE SELECCIÓN DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD OBLIGATORIO**

**I. Exposición de Motivos**

El sistema del Seguro de Responsabilidad Obligatorio (SRO), se adoptó mediante la aprobación de la Ley Núm. 253 del 27 de diciembre del 1995 (Ley 253-1995), Ley de Seguro de Responsabilidad Obligatorio para Vehículos de Motor, según enmendada. La aprobación de dicha Ley tuvo el objetivo principal de atender un problema de pérdida económica que acontecía en aquel entonces, como resultado de los daños a vehículos de motor no compensados en accidentes de tránsito. La referida Ley incorporó el requisito a todo vehículo de motor, de poseer un seguro de responsabilidad pública, ya sea tradicional o el seguro obligatorio, como condición y requisito para transitar por las vías de rodaje del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La cubierta del SRO está llamada a responder por aquellos daños causados a vehículos de motor de terceros como resultado de un accidente de tránsito, por los cuales es legalmente responsable el dueño del vehículo de motor asegurado y a causa de cuyo uso se ocasionan dichos daños.

La Ley Núm. 245 del 23 de diciembre de 2014 (Ley 245-2014) enmendó la Ley 253-1995 a los fines de incorporar el uso del Formulario de Selección, en aras de garantizar el derecho de todo asegurado a seleccionar el asegurador de su preferencia para suscribir el SRO, al momento del pago del marbete, en los puntos de venta donde se tramite la obtención o renovación de la licencia del

vehículo. Dicha enmienda a la Ley 253-1995 también tuvo como objetivo uniformar los requerimientos aplicables a los aseguradores en el ofrecimiento y suscripción del SRO con el fin de propiciar y asegurar un ambiente sano de libre competencia en igualdad de condiciones entre todos los que suscriben el SRO.

Los puntos de venta donde se tramita la obtención o renovación de la licencia del vehículo que interesen quedar autorizadas como “Entidades Autorizadas” (“EA”), para el cobro de la prima del seguro obligatorio deberán cumplir con los requisitos que establezcan tanto el Departamento de Hacienda (DH) y el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) a esos fines. Conforme a la Ley 253-1995, según enmendada, el DH es el encargado, entre otros asuntos, de autorizar en última instancia a las Entidades Autorizadas para el cobro del SRO. La referida ley contempla que, además de las Colecturías de Rentas Internas, pueden ser cualificadas como EA por el DH y el DTOP las siguientes entidades: bancos, cooperativas y las Estaciones Oficiales de Inspección (EOI).

De acuerdo con las facultades y responsabilidades conferidas por la Ley 253-1995, según enmendada, y su Ley orgánica, tanto el DH, DTOP y la OCS han promulgado distintas normas, reglamentos, avisos al público y cartas normativas que complementan y rigen los procesos para la certificación de las EA que cobren el SRO, procesos de administración y el uso del Formulario de Selección, la certificación y regulación de las EOI, el cobro y transferencia de las primas del SRO y los deberes y derechos relacionados. Los Secretarios de las agencias suscribientes, y de manera particular el Comisionado de Seguros, son los funcionarios encargados de procurar el estricto cumplimiento de la Ley del SRO, autorizar y supervisar a las EA así como de velar por la calidad en el servicio ofrecido a los consumidores del SRO para que todo consumidor tenga la oportunidad de seleccionar libremente el proveedor del seguro obligatorio de su preferencia, aun cuando esté adquiriendo su marbete en una Colecturía de Rentas Internas.

Ha llegado a nuestra atención múltiples quejas por varias prácticas de las EA que están prohibidas por ser violatorias de la Ley 253-1995, limitando la libre competencia y libre selección de los consumidores. Algunas de éstas están siendo procesadas por la OCS quien ha emitido órdenes en contra de varios Aseguradores Participantes del Formulario de Selección del SRO y varias EA por violaciones a la Ley 253-1995 y a la Carta Normativa Núm. CN-2015-189-LR. Entre

las prácticas prohibidas, nos han señalado las siguientes:

1. Acuerdos entre Aseguradores Participantes del Formulario de Selección del SRO y las EOI que actúan como EA, para pagarle a estas últimas una comisión adicional por la venta o promoción del asegurador con el propósito de influenciar indebidamente al consumidor en el punto de cobro del SRO.
2. Uso de “agentes” de promoción contratados por aseguradores participantes para que vayan a las Colecturías de Rentas Internas con Formularios de Selección previamente marcados.
3. Representantes de los Aseguradores Participantes que incurren en la práctica de ofrecer a los consumidores artículos de promoción a cambio de que escojan el asegurador que representan o interactuar con los consumidores que están en fila en las EA y les ofrecen llenarle el Formulario para así asegurarse que marquen el SRO que representan.
4. Negarse a emitir, enviar o aceptar el certificado de cumplimiento.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento con la Ley del SRO y el éxito en la implementación de este nuevo mecanismo para que el consumidor seleccione el asegurador del SRO de su preferencia de una manera libre y voluntaria, se requiere que estas prácticas sean investigadas y monitoreadas para así procurar la adherencia de los participantes a las normas de justa competencia y los postulados de la Ley 253-1995, según enmendada. Transcurridos 16 meses de la implementación de la referida ley, tanto las EA como las Aseguradoras Participantes del Formulario de Selección del SRO han tenido notificación adecuada de las nuevas normas aplicables y oportunidad razonable para realizar los ajustes a sus operaciones en cumplimiento con los requisitos y normas legales que rigen el mercadeo, administración y cobro del SRO.

En virtud de todo lo antes expuesto, el Secretario de Hacienda, el Secretario del Departamento de Transportación y Obras Públicas y la Comisionada de Seguros emiten esta Carta Normativa Conjunta para que las EA para el cobro del SRO, EOI y Aseguradores Participantes del Formulario de Selección del Seguro de Responsabilidad Obligatorio tomen conocimiento de las determinaciones que a continuación se detallan.

## **II. Determinaciones**

### **A. Entidades Autorizadas**

#### **1. Colecturías de Rentas Internas del DH**

- a. No se permite que ningún Asegurador Participante del Formulario de Selección, ni sus agentes, ni gestor o persona alguna lleve a cabo dentro de las facilidades y predios de las Colecturías de Rentas Internas gestiones de promoción, mercadeo, solicitud y venta relacionadas con el SRO o a un asegurador participante así como tampoco intervengan, orienten o asesoren de forma alguna a una persona que acuda a renovar la licencia de un vehículo y comprar el SRO.
- b. Los colectores de las Colecturías de Rentas Internas deberán garantizar al consumidor que acuda a las colecturías a renovar sus licencias de vehículos de motor un ambiente libre de influencia, coacción o interferencia con la voluntad de ese consumidor al seleccionar en el Formulario de Selección al asegurador del SRO de su preferencia.

#### **2. Estaciones Oficiales de Inspección**

- a. Las EOI se asegurarán que ningún Asegurador Participante del Formulario de Selección, ni sus agentes, ni gestor o persona alguna lleve a cabo dentro de las facilidades y predios de las EOI gestiones de promoción, mercadeo, solicitud y venta relacionadas con el SRO ni con el Asegurador Participante, así como tampoco intervengan, orienten o asesoren de forma alguna a una persona que acuda a la EOI a renovar la licencia de un vehículo y comprar el SRO.
- b. Agentes del DTOP estarán realizando visitas aleatorias a las EOI que actúen como EA para auditar la operación de las mismas y verificar el cumplimiento estricto con la Ley 253-1995, según enmendada, las normativas relacionadas, así como con el

Reglamento 6271, según enmendado.

- c. Cualquier conducta o práctica constitutiva de violación al marco regulatorio antes citado será investigada y procesada administrativamente y se aplicarán las penalidades que correspondan.

### **3. Aseguradores Participantes en el Formulario de Selección del SRO**

- a. Se les advierte a los Aseguradores Participantes del Formulario de Selección que, de acuerdo al artículo 9 de la Ley 253-1995, según enmendada, constituye una conducta anticompetitiva en el mercado del SRO cuando un asegurador participante del Formulario de Selección, incluyendo la Asociación de Suscripción Conjunta, incurra en alguna de las siguientes actuaciones:
  - i. Fomente, promueva o facilite el que no se entregue al consumidor un Formulario de Selección al momento de renovar el marbete;
  - ii. Fomente, promueva o facilite el que se entregue al consumidor o a algún concesionario un "Formulario de Selección" pre-marcado en donde ya esté seleccionado un asegurador en particular, privando así al consumidor de su derecho a seleccionar directamente al asegurador de su preferencia;
  - iii. Fomente, promueva o facilite el que se impida que el consumidor sea quien marque en el "Formulario de Selección" al asegurador de su preferencia;
  - iv. Fomente, promueva o facilite el que se incurra en actos de persuasión, ofrecimiento o solicitud en el proceso de cobro de la prima del seguro de responsabilidad obligatorio y, a esos efectos, exhiba conducta tendente a promover la selección de un asegurador en particular; o disuada que un consumidor escoja al asegurador de su preferencia.
  - v. Hacer gestiones de mercadeo, colocar publicidad, entregar o colocar promoción relacionado con un

producto de seguro de responsabilidad obligatorio una aseguradora participante del Formulario de Selección, incluyendo la Asociación de Suscripción Conjunta, dentro de los predios de una entidad autorizada para el cobro del seguro de responsabilidad obligatorio o promover que se coloque dicha publicidad o promoción. Esta prohibición no impide que los aseguradores lleven a cabo publicidad, promociones o gestiones de mercadeo fuera de los predios de la entidad autorizada para el cobro del seguro de responsabilidad obligatorio o en la vía y aceras públicas.

- vi. Fomente, promueva o facilite el que se provea información falsa sobre otro asegurador, incluyendo a la Asociación de Suscripción Conjunta, y sobre el proceso de selección.
- vii. Fomente, promueva o facilite el negarse a aceptar un certificado de cumplimiento válido.
- viii. Otorgue o mantenga contrato o acuerdo, ya sea verbal o escrito, con las entidades autorizadas para el cobro del seguro de responsabilidad obligatorio y los aseguradores participantes del "Formulario de Selección", incluyendo la Asociación de Suscripción Conjunta, para que la entidad autorizada se comprometa a vender el seguro de responsabilidad obligatorio o para propósitos de gestiones de promoción o publicidad a favor de algún asegurador, relacionado al seguro obligatorio. También incluye el que un asegurador promueva o facilite cualquier tipo de acuerdo entre un asegurador o la Asociación de Suscripción Conjunta y una entidad autorizada para el cobro del seguro de responsabilidad obligatorio, ya sea verbal o escrito, mediante el cual el asegurador o la Asociación de Suscripción Conjunta ofrezca o se comprometa a pagar o entregar a la entidad autorizada para el cobro del seguro de responsabilidad obligatorio cualquier tipo de pago, bienes, regalía, canon de arrendamiento, beneficio, emolumento, prestación, servicio, comisiones o

participación de ganancias, más allá del cargo por servicio máximo establecido en el Art. 7(b) de esta Ley. Tampoco podrá un asegurador participante del Formulario de Selección, incluyendo la Asociación de Suscripción Conjunta, utilizar terceros, subsidiarias o intermediarios para, a través de éstos, otorgar o mantener contratos o acuerdos prohibidos en esta sección.

- ix. Fomente que comercios o establecimientos que no son entidades autorizadas cobren cargos por servicio por el cobro de marbetes, tales como es el caso de concesionarios, o que utilicen el "Formulario de Selección".
  - x. Fomente, promueva o facilite el no tener visible y/o se oculte el "Aviso" que dispone esta Ley informando a los consumidores sobre su derecho de escoger libremente al asegurador de su preferencia.
  - xi. Utilice intermediarios o terceros para recibir u ofrecer beneficios más allá de los contemplados en esta Ley o para llevar a cabo, a través de esos terceros o intermediarios, actuaciones que bajo este Artículo están prohibidas para los aseguradores participantes del "Formulario de Selección", incluyendo la Asociación de Suscripción Conjunta.
- b. Incurrir en cualquiera de las actuaciones anteriormente indicadas, además de constituir una conducta anticompetitiva en el mercado del seguro de responsabilidad obligatorio, también pudiera constituir fraude en el negocio de seguros u otras violaciones bajo el Capítulo 27 del Código de Seguros. La OCS continuará investigando administrativamente de manera asertiva toda queja, querrela, información o práctica que sea constitutiva de violación a la ley 253-1995, según enmendada, así como a la Carta Normativa de la OCS Núm. CN-2015-189-LR y otras normas promulgadas.

### **III. Penalidades Aplicables**

En el caso de las EOI que actúen como EA, el DTOP y el DH podrían imponer las sanciones y multas administrativas que correspondan, conforme a la Ley 22-2000 y el Reglamento 6271 según enmendado, la Ley 37-2002 y el Reglamento 7831 del DH, incluyendo revocar la autorización para vender marbetes en las EOI.

En caso de que algún Asegurador Participante del Formulario de Selección, incluyendo la Asociación de Suscripción Conjunta, incurra en una o más de las conductas identificadas como anticompetitivas en el artículo 9 de la Ley 253-1995, éste estará sujeto a una multa administrativa mínima de \$25,000 por actuación, según dispone dicho artículo. Cualquier otra persona que incurra en violación a la Ley 253-1995, según enmendada o la Carta Normativa CN-2015-189-LR estará sujeto a una multa administrativa de \$2,500.

De determinarse que la actuación llevada a cabo por algún Asegurador Participante del Formulario de Selección es parte de un esquema o práctica desleal con el fin de interferir indebidamente en el proceso de selección de los asegurados para obtener mayor participación de mercado o cualquier otro beneficio no contemplado en la Ley, además de la imposición de la multa administrativa mínima, la OCS podrá desautorizar a dicho asegurador de continuar participando en el Formulario de Selección.

La OCS está igualmente facultado para revocar la autorización de dicha aseguradora para hacer negocios en Puerto Rico, de haberse determinado que la actuación de la aseguradora ha lesionado indebidamente los derechos de los asegurados en el mercado del seguro obligatorio y ha afectado la libre competencia en dicho mercado. Asimismo, la OCS podrá imponer, además, cualquier otra multa permitida bajo el Capítulo 27 del Código de Seguros, en caso de que la violación cometida constituya fraude en la industria de seguros.

#### IV. Vigencia

Las disposiciones de esta Carta Normativa tienen vigencia inmediata.



Juan Zaragoza Gómez  
Secretario de Hacienda



Ing. Miguel A. Torres Díaz  
Secretario de Transportación y Obras Públicas



Angela Weyne Roig  
Comisionada de Seguros