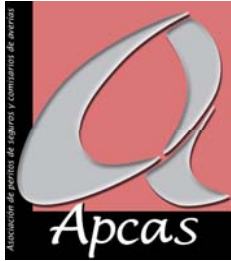


***Asociación
de Peritos de Seguros
y Comisarios de Averías***

***XVII JORNADAS DE TALLERES
DE REPARACIÓN DE
AUTOMOVILES.***



FREMM

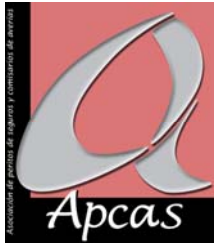


GESTIÓN ÓPTIMA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS



FREMM

29.09.09



- TALLER REPARADOR:
- PRESTADOR DE SERVICIOS AL USUARIO.
- AL ASEGURADO O PERJUDICADO.
- INFORMA AL USUARIO DE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE RODEAN A LA REPARACIÓN Y AL PAGO DIRECTO.



DECÁLOGO DE DERECHOS DE LOS ASEGURADOS

1 Ud. tiene derecho a la libre elección del taller donde va a reparar el vehículo. Es ilegal cualquier restricción y/o limitación de este derecho (art. 18 de la Ley 50/80 de Contrato de Seguro - LCS).

2 Ud. tiene derecho a una copia de la póliza en todas las cláusulas limitativas de derechos en letra destacada, incluido su derecho a poner fin al contrato "en la misma forma que hizo su contratación" (art. 5 de la LCS y 6 de la Ley 44/2006).

3 Ud. tiene derecho a que la aseguradora realice una valoración de los daños que ha sufrido el objeto asegurado (vehículo) (art. 38 de la LCS y 3.2.8. del Real Decreto 1945/83).

4 Ud. tiene derecho a que la aseguradora le facilite toda la información de la valoración del siniestro pudiéndola aceptar o discutirla pericialmente si no está de acuerdo con ella (art. 38 de la LCS y 3.2.8. del Real Decreto 1945/83).

5 Ud. tiene derecho a ser indemnizado a los 40 días de haber declarado el siniestro, al menos por el importe de los daños que conozca su aseguradora (art. 18 de la LCS).

6 Si Ud. es el perjudicado, la indemnización de los daños sufridos por su vehículo no se reduce al valor venal que pueda haber contratado o que tenga el contrario en su póliza de seguro, sino que tiene derecho a la reparación de su vehículo y, en su caso, a su sustitución. Sentencia del Tribunal Supremo nº 997/02 23.10.02.

7 Ud. tiene derecho a conocer cualquier acuerdo al que haya llegado su aseguradora con terceros, que pueda afectar a sus derechos derivados de la póliza de seguro, sobre todo en relación con la indemnización en caso de siniestro (Art. 1 de la Ley 40/2007 de Mejora de la Protección del Consumidor y Usuarios).

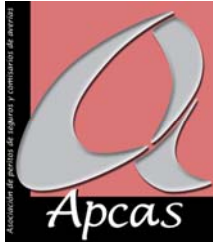
8 Ud. tiene derecho a conocer el domicilio de su aseguradora y su dirección postal para ejercer sus derechos, en especial el de información y de reclamación (Art. 60 del Reglamento de la Ley 6/2004).

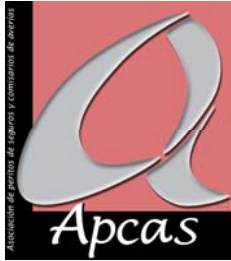
9 Si Ud. tiene la cobertura de defensa jurídica, tiene derecho, en caso de colisión con otro vehículo asegurado por su misma aseguradora, a elegir un abogado y procurador para ejercer sus derechos, tanto de defensa como de reclamación, siendo estos gastos por cuenta de dicha aseguradora, con los límites económicos establecidos en la póliza de seguro.

10 Ud. tiene derecho a informarse y a presentar su reclamación en la Dirección General de Seguros (Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid. Teléfono: 913397000. Fax: 913397113. Web: <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp>) y en la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma.

Guarde este folleto junto con los papeles del seguro, le puede ser muy útil

USTED PUEDE ELEGIR SU TALLER DE CONFIANZA PARA REPARAR SU VEHÍCULO EN CASO DE SINIESTRO





REAL DECRETO 1457/1986, de 10 de enero
**ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN
LOS TALLERES VA**

CONCEPTO DE TALLER:

OPERACIONES ENCAMINADAS A LA RESTITUCIÓN...

CLASIFICACIÓN:

GENERICOS O DE MARCA

MECANICA, ELECTRICIDAD, CARROCERIA, PINTURA, MOTOCICLETAS,
ESPECIALIDAD

PLACA DISTINTIVO.

PIEZAS DE REPUESTO:

PREVIA CONFORMIDAD DEL CLIENTE
A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO PRECIOS

INFORMACIÓN AL USUARIO:

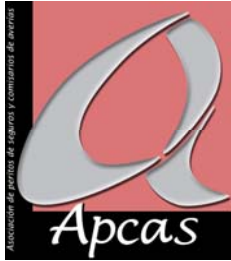
PRECIOS , LEYENDAS Y HORARIO

DERECHO DE ADMISIÓN

PRESUPUESTO

FACTURA

EQUIPAMIENTO MÍNIMO NECESARIO PARA CATALOGACIÓN EN
DISTINTIVO.



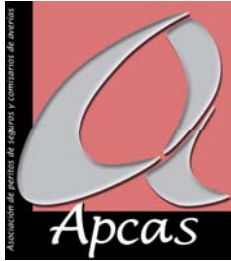
REAL DECRETO 1945/1983 de 22 de junio

INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR...

INFORMACION A CONSUMIDOR O USUARIO

EN FACTURA SE DEBEN INDICAR CLARAMENTE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS, TANTO INTERNOS COMO SUBCONTRATADOS.

“LA OCULTACIÓN AL CONSUMIDOR O USUARIO DE PARTE DEL PRECIO MEDIANTE FORMAS DE PAGO O PRESTACIÓN NO MANIFIESTAS O MEDIANTE REBAJAS EN LA CALIDAD O CANTIDAD REALES RESPECTO A LAS CONVENIDAS”



REGLAMENTO CE 1400/2002, de 31 de julio

ACUERDOS VERTICALES Y PRÁCTICAS CONCERTADAS EN EL SECTOR VA

EMPRESAS QUE OPEREN A DISTINTOS NIVELES DE
PRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN

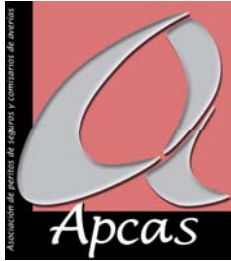
TALLER DE REPARACIÓN

Comprador, autorizado e independiente.

RECAMBIOS

ORIGINALES. CALIDAD EQUIVALENTE.

... ETC



CONSUMO

LEY 26/1984, de 19 de julio

GENERAL DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

LEY 44/2006, de 29 de diciembre

MEJORA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

LEY 1/2008, de 21 de abril COMUNIDAD AUTONOMA RM

ESTATUTO CONSUMIDORES Y USUARIOS

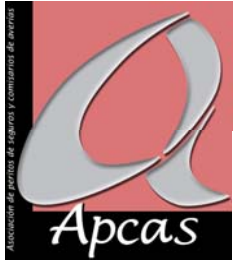
LEY 23/2003, de 10 de julio

GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES

...

ETC

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO. JUZGADOS.



SEGUROS

LEY 50/1980, de 8 de octubre.

LEY DE CONTRATO DE SEGURO

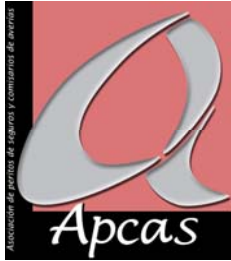
Seguro de daños. Contrato. Póliza.

CODIGO CIVIL

Articulo 1902

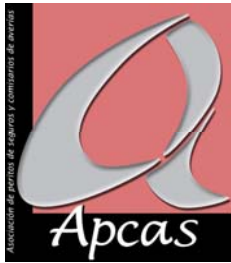
“El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”.

Responsabilidad Civil.



LEY 50/1980 L.C.S

- **Artículo 18.**
- El asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por el conocidas.
- Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta, el asegurador podrá sustituir el pago de la indemnización por la **reparación o la reposición** del objeto siniestrado.



LEY 50/1980 L.C.S

Artículo 38.

Una vez producido el siniestro, y en el plazo de cinco días, a partir de la notificación prevista en el [artículo 16](#), el asegurado o el tomador deberán comunicar por escrito al asegurador la relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños. Incumbe al asegurado la prueba de la preexistencia de los objetos. No obstante, el contenido de la póliza constituirá una presunción a favor del asegurado cuando razonablemente no puedan aportarse pruebas más eficaces.

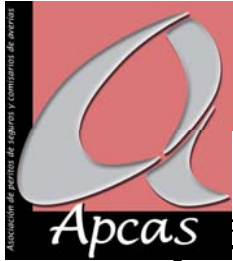
Si las partes se pusiesen de acuerdo en cualquier momento sobre el importe y la forma de la indemnización, el asegurador deberá pagar la suma convenida o realizar las



LEY 50/80 L.C.S

operaciones necesarias para reemplazar el objeto asegurado, si su naturaleza así lo permitiera.

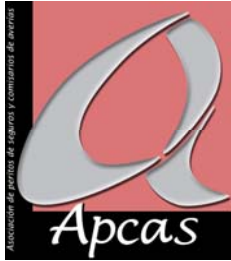
Si no se lograra el acuerdo dentro del plazo previsto en el artículo 18, cada parte designará un perito, debiendo constar por escrito la aceptación de éstos. Si una de las partes no hubiera hecho la designación, estará obligada a realizarla en los ocho días siguientes, a la fecha en que sea requerida por la que hubiere designado el suyo, y, de no hacerlo en este último plazo se entenderá que acepta el dictamen que emita el perito de la otra parte, quedando vinculado por el mismo. En caso de que los peritos lleguen a un acuerdo, se reflejará en un acta conjunta, en la que se harán constar las causas del siniestro, la valoración de los daños, las demás circunstancias



influyan en la determinación de la indemnización, según la naturaleza del seguro de que se trate y la propuesta del importe líquido de la indemnización.

Cuando no haya acuerdo entre los peritos, ambas partes designarán un tercer perito de conformidad, y de no existir ésta, la designación se hará por el Juez de Primera Instancia del lugar en que se hallaren los bienes, en acto de jurisdicción voluntaria y por los tramites previstos para la insaculación de peritos en la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#). En este caso el dictamen pericial se emitirá en el plazo señalado por las partes o, en su defecto, en el de treinta días, a partir de la aceptación de su nombramiento por el perito tercero.

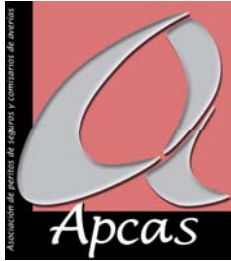
El dictamen de los peritos, por unanimidad o por mayoría, se notificará a las partes de manera inmediata y en forma indubitada, siendo vinculante para éstos, salvo que se impugne



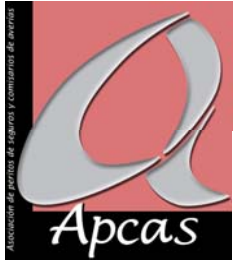
judicialmente por alguna de las partes, dentro del plazo de treinta días, en el caso del asegurador, y ciento ochenta en el del asegurado, computados ambos desde la fecha de su notificación. Si no se interpusiere en dichos plazos la correspondiente acción, el dictamen pericial devendrá inatacable.

Si el dictamen de los peritos fuera impugnado, el asegurador deberá abonar el importe mínimo a que se refiere el [artículo 18](#), y si no lo fuera abonará el importe de la indemnización señalado por los peritos en un plazo de cinco días.

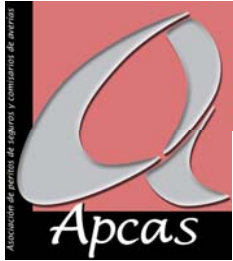
En el supuesto de que por demora del asegurador en el pago del importe de la indemnización devenida inatacable al asegurado se viera obligado a reclamarlo judicialmente, la



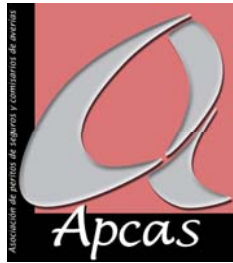
indemnización correspondiente se verá incrementada con el interés previsto en el [artículo 20](#), que, en este caso, empezará a devengarse desde que la valoración devino inatacable para el asegurador y, en todo caso, con el importe de los gastos originados al asegurado por el proceso, a cuya indemnización hará expresa condena la sentencia, cualquiera que fuera el procedimiento judicial aplicable.



En muchos casos
los asegurados se limitan
a aceptar la indemnización
que les propone el
seguro... en la mayoría de
los casos,
por desconocimiento



El asegurador: redacta la póliza, cobra la prima y si ocurre un siniestro envía a un experto, un **PERITO de SEGUROS**

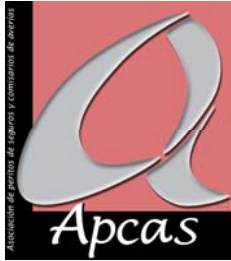


El asegurado: se adhiere
a los términos de la
póliza, paga la prima y si
ocurre un siniestro
acepta lo que le dicen y
si no lo acepta
no sabe qué hacer

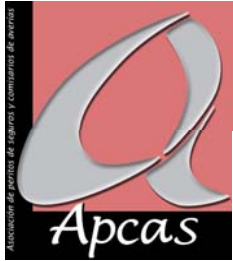
Cuando el **Perito de Seguros** actúa en nombre del asegurador

Es para llegar a un acuerdo con el asegurado

TALLER



Pero
el PERITO de SEGUROS
también puede ser
nombrado por el
asegurado

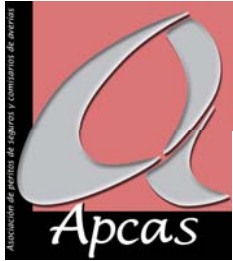


Ley 50/80 de Contrato de Seguro

**Garantiza la defensa de los
legítimos intereses económicos de
las partes:**

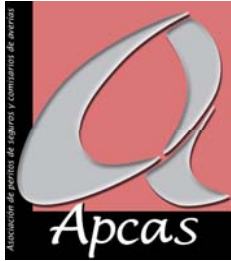
Asegurador

Asegurado



Ley 50/80 de Contrato de Seguro

**Regula el nombramiento
y los plazos del
procedimiento pericial**

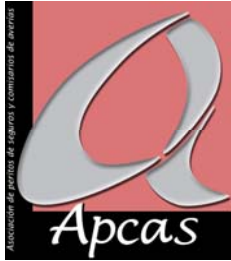


Perito de Seguros del asegurador

Si no hubiese acuerdo, cada parte designará un perito

Si no lo nombra, quedará vinculada por el dictamen que emita el perito de la otra parte

Perito de Seguros del asegurado



¿Quién es

EL PERITO de SEGUROS?

¿Qué funciones desarrolla?

¿En qué puede beneficiar al asegurado?

¿Qué es un Perito de Seguros?

El Técnico Experto

UNESPA, Unión Nacional de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
y APCAS, Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías,
con el VºBº de la Dirección General de Seguros

ACREDITAN

a

con DNI para desempeñar la profesión de

Que conoce la Técnica de la Pericia Aseguradora

al reunir las condiciones exigidas por la Disposición adicional quinta de la Ley 30/95 de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y en base a los protocolos firmados entre ambas entidades representativas

Dado en Madrid,

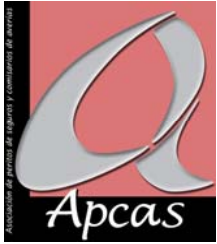
El interesado

UNESPA

APCAS

VºBº

y la Legislación de Contrato de Seguro



Funciones del Perito de Seguros

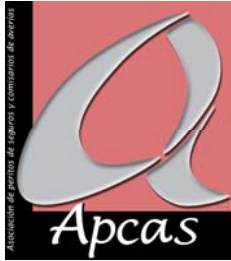


Dictamina sobre las causas del siniestro

Valora los daños causados

Evalúa las circunstancias que influyen en la indemnización

Formula la propuesta de importe líquido de la indemnización



TALLER PROBLEMAS MÁS HABITUALES

COMPROMISO DE PAGO. NO TIENE NADA QUE VER CON LA ACEPTACIÓN DEL SINIESTRO.

ACUERDO VALORACIÓN DE DAÑOS CON PERITO. CRITERIOS TÉCNICOS.

PRECIO MANO DE OBRA. LIBRE MERCADO. RAZONABLE. CALIDAD. COMPARACIÓN RESTO DE TALLERES DE ZONA Y SIMILARES. *

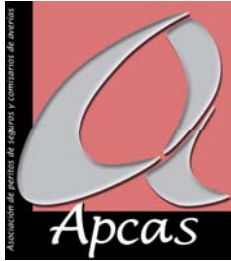
HERRAMIENTAS DE VALORACIÓN. BAREMOS.

PERDIDAS TOTALES.

R.C. o DAÑOS.

ORDEN DE REPARACIÓN DEL ASEGURADO. JUZGADO.

ACUERDOS AMISTOSOS.

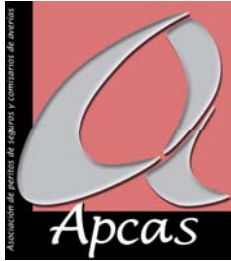


PROBLEMAS

**ACUERDOS DE COLABORACIÓN
CIA – TALLER
ASEGURADO. LIBRE ELECCIÓN DE TALLER.
LIBRE MERCADO**

**CUARQUIER DECISIÓN AL RESPECTO
SIEMPRE LA TOMARÁ EL ASEGURADO –
USUARIO.**

LIBRE COMPETENCIA.



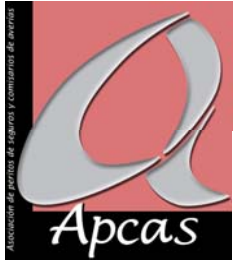
PROBLEMAS

- **VALOR VENAL**
- **REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA**
- (Del lat. *venālis*, de *venum*, venta).
- 1. adj. Vendible o expuesto a la venta.

**PARA DAÑOS PROPIOS:
LO QUE DIGA LA PÓLIZA - CONTRATO**

**PARA RESPONSABILIDAD CIVIL:
ART. 1902 C.C.**

**EL VEHÍCULO ES DE SU PROPIETARIO.
ACUERDOS AMISTOSOS.
SI REPARA Y LO JUSTIFICA. RESARCIMIENTO DEL
DAÑO.**

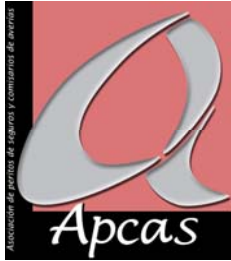


PROPUESTAS Y SOLUCIONES

**VALORACIÓN CONJUNTA.
PERITO – TALLER.**

**INFORMACIÓN A CLIENTE.
ACEPTACIÓN DE INDEMNIZACIÓN.
SI NO: DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA Y RECLAMACIÓN.
PERITO. SINIESTROS CÍA. CONSUMO. JUZGADO.**

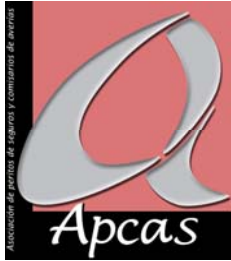
**DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA:
CRITERIOS TÉCNICOS.
COMISIÓN FREMM – APCAS.
TURNO TÉCNICO PERICIAL.**



PROPUESTAS Y SOLUCIONES

**HAY QUE TENER CRITERIOS FIRMES EN LA
ACETACIÓN DE BAREMOS DE
REPARACIÓN.**

**TRASLADO A LAS ORGANIZACIONES Y
ASOCIACIONES DE LOS PROBLEMAS
CIRCUNSTANCIAS PUNTUALES.
FORMACIÓN.
UNIÓN PROFESIONAL.**



El Perito de Seguros



TIENE QUE SER JUSTO.

SI NO LO ES, HAY OTROS PERITOS Y EL ASEGURADO (SU TALLER) TIENE DERECHOS.



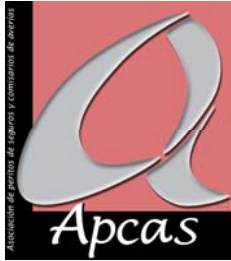
Cuestiones muy importantes

NADIE QUIERE PROBLEMAS QUE OBSTACULICEN LA LABOR DEL TALLER EN EL SERVICIO AL ASEGURADO.

NI EL PERITO, NI LA COMPAÑÍA, NI EL MISMO TALLER.

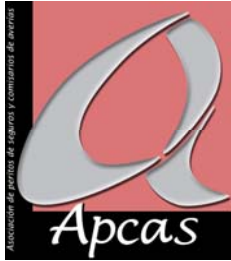
LA MEJOR REPARACIÓN ES:

**LA VALORADA JUSTAMENTE,
EJECUTADA CORRECTAMENTE
Y COBRADA RAPIDAMENTE.**



Planteamiento Inicial

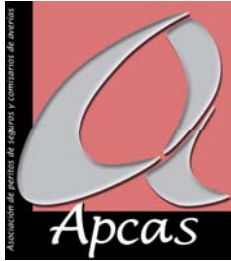
Gestión óptima en la resolución de conflictos con las Compañías aseguradoras.



Planteamiento Inicial

La mejor gestión es la derivada del consenso, dentro de las normas y del buen trabajo del taller.

**Si efectivamente existe el conflicto:
IDENTIFICAR CORRECTAMENTE EL PROBLEMA.
BUSCAR LA SOLUCIÓN AYUDÁNDOSE DE LAS ORGANIZACIONES REPRESENTATIVAS.
SI NO SE SOLUCIONA:
UTILIZAR EL ESTADO DE DERECHO ESPAÑOL**



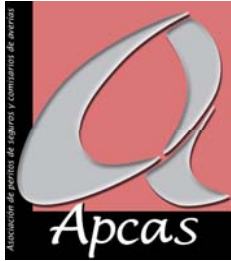
Conclusión

Hay que tener claro que el vehículo es de su propietario y a la indemnización le afectan las circunstancias del siniestro y las coberturas de las garantías contratadas.

NO SIEMPRE:

DAÑOS = INDEMNIZACIÓN

SI HAY DIFERENCIAS SE DEBE INFORMAR
PREVIAMENTE AL CLIENTE PARA QUE LAS ABONE.



Código Deontológico de APCAS

**De obligado cumplimiento
para todos sus PERITOS
asociados**

**Está abierto en la página web
www.apcas.es
Cualquiera puede reclamar
ante la asociación**

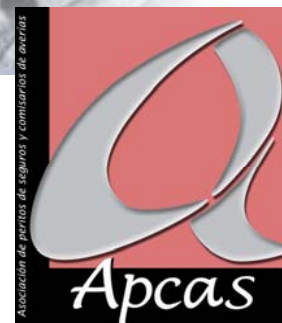


Si el asegurado (SU TALLER)
conoce sus derechos y los ejercita,
y esta actitud se generaliza,
Cada vez habrán menos conflictos.

**EN LAS GUERRAS NO HAY
VENCEDORES.
TODOS PIERDEN.**

En cualquier situación

Peritos de Seguros



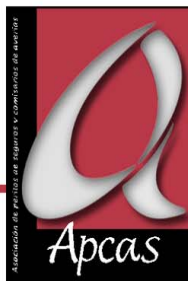
NO DUDE EN CONSULTAR A UN PROFESIONAL

Los mejores profesionales están en **APCAS**

APCAS, Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías, agrupa a los profesionales del sector, para ofrecer a la sociedad española en general, a sus instituciones y en particular a la del Seguro, el servicio de sus asociados, profesionales con una alta cualificación, sustentada en la formación especializada y en las normas deontológicas. Las actividades de **APCAS** están orientadas a consolidar las profesiones de **Perito de Seguros** y de **Comisario de Averías** y a difundir sus valores entre los agentes sociales y económicos.

Somos una Asociación multidisciplinar de profesionales especializados en:

- Vehículos Automóviles.
- Incendios y Riesgos Diversos.
- Reconstrucción de Accidentes de Tráfico.
- Seguridad Vial.
- Embarcaciones Deportivas.
- Valoraciones Agrarias
- Daño Corporal. Médicos.
- Comisarios de Averías. Mercancías.
- Todo Tipo de Pericias Judiciales y de Reclamación.



APCAS - Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías. Conde de la Cibera, 4 Bajos - 28040 (Madrid) - Tlf.: 91 598 62 50 - Fax: 91 535 44 80.

APCAS - Murcia. Tlfs: 609 61 28 01/ 968 24 52 02 - Fax: 968 24 65 05 - Email: presidente.murcia@apcas.es Más información en: www.apcas.es

