

# OPCIONES ALTERNATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

GUÍA PARA RESOLVER DISPUTAS SOBRE RECLAMOS  
DE SEGUROS ANTES DE INICIAR ACCIONES LEGALES



FLORIDA'S INSURANCE CONSUMER  
**ADVOCATE**  
FLORIDA DEPARTMENT OF FINANCIAL SERVICES

*Tasha Carter*

# Opciones alternativas para la resolución de disputas

Durante el intento de resolución de reclamos de seguros, hay momentos en los que usted y su compañía de seguros no se pueden poner de acuerdo sobre el motivo de la pérdida o sobre el costo de reparación, reconstrucción o reemplazo de su propiedad. Para ayudarlos a usted y a su compañía de seguros a llegar a un acuerdo sobre su reclamo, hay distintas opciones alternativas para la resolución de disputas. Estos programas pueden ayudarlo a resolver una disputa sobre un reclamo antes de buscar los servicios de un abogado o de iniciar acciones legales.

## Opciones de mediación

Mediación sobre la propiedad residencial personal	5
Mediación sobre la propiedad residencial comercial	6
Mediación sobre automóviles	7
Mediación sobre una comunidad de atención continua para jubilados	8

## Otras opciones para la resolución de disputas

Evaluación neutral de sumideros	10
Tasación	12
Arbitraje	13



Departamento de Servicios Financieros de Florida

Unidad de Resolución Alternativa de Disputas de la División de Servicios para el Consumidor

1-877-MY-FL-CFO (693-5236) [www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation)

## Mediación

La mediación, ofrecida por el Departamento de Servicios Financieros (Department of Financial Services), es un proceso sin confrontación que permite que usted y su compañía de seguros se reúnan en un entorno informal (reunión) con un mediador neutral certificado para que ayude a resolver el reclamo.

- La mediación no es vinculante, lo que significa que ninguna de las partes tiene la obligación de aceptar el resultado de la mediación.
- Si se llega a un acuerdo, usted tendrá tres días para anular el contrato con la condición de que no haya cobrado el cheque.
- Elegir la mediación no le impide participar en otras opciones de resolución de disputas ni ir a tribunales posteriormente.

El Departamento de Servicios Financieros ofrece cuatro programas de mediación y una evaluación neutral de sumideros:

- Mediación sobre la propiedad residencial personal
- Mediación sobre la propiedad residencial comercial
- Mediación sobre automóviles
- Mediación sobre una comunidad de atención continua para jubilados (Continuing Care Retirement Community, CCRC)

# Mediación sobre la propiedad residencial comercial



La mediación sobre la propiedad residencial comercial le permite resolver disputas sobre reclamos de propiedad residencial comercial que sean consecuencia de daños cubiertos por las pólizas maestras de la asociación de condominios y por las pólizas que cubren propiedades en alquiler, edificios de apartamentos y otras propiedades comerciales residenciales. Si se pide, la mediación es obligatoria.

## SOLICITANTE AUTORIZADO

Usted, su compañía de seguros o un tercero que actúe como beneficiario de la póliza. Si se pide, la mediación es obligatoria. Sin embargo, ninguna compañía de seguros tiene la obligación de participar en la mediación que haya pedido un tercero que actúe como beneficiario de la póliza.

## ELEGIBILIDAD

- La disputa debe ser de \$500 o más después de la aplicación del deducible.
- La disputa debe consistir en un desacuerdo sobre lo que provocó realmente el daño o en la oferta insatisfactoria, es decir, usted no está de acuerdo con la cantidad que la compañía le ofreció para reparar los daños.
- Si la disputa no cumple los requisitos de elegibilidad mencionados arriba, pero ambas partes acuerdan participar en la mediación, se debe enviar la documentación por escrito para que el Departamento de Servicios Financieros pueda proceder.

## Estos tipos de reclamos no son elegibles para la mediación:

1. Reclamos que la compañía de seguros considera que podrían ser un fraude.
2. Reclamos que surgen de una causa de pérdida no cubierta en la póliza.
3. Reclamos del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones.
4. Reclamos que están actualmente en litigio o en tasación.

## COSTO

La compañía de seguros paga todo el costo de la mediación, a menos que usted no se presente en la reunión de mediación y quiera reprogramarla. Debe pagar el costo de la mediación para reprogramar la reunión.

# Mediación sobre automóviles

La mediación sobre automóviles le permite resolver disputas sobre reclamos por daños a la propiedad de cualquier cantidad y por lesiones corporales de hasta \$10,000 provocadas en relación con la propiedad, el funcionamiento, el uso o el mantenimiento de un automóvil. Los reclamos contra su compañía de seguros y contra la compañía de seguros de un tercero son elegibles para la mediación. La mediación sobre automóviles es voluntaria.

## SOLICITANTE AUTORIZADO

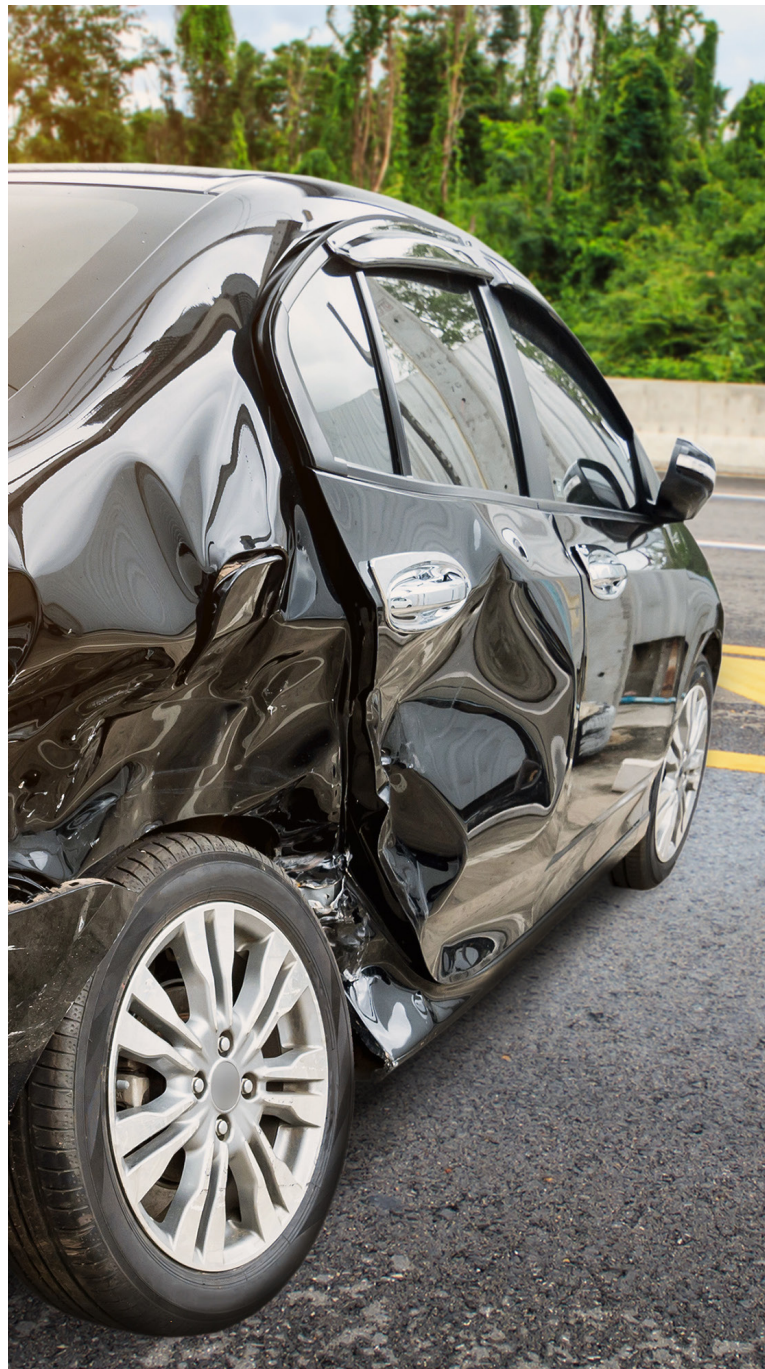
- Usted, como reclamante titular, o un tercero pueden pedir una mediación con la compañía de seguros de usted.
- La compañía de seguros también puede pedir la mediación.
- La mediación sobre automóviles es voluntaria, por lo que ni usted ni su compañía tienen la obligación de participar. Sin embargo, la parte que decida no participar en la mediación, ya sea usted o su compañía de seguros, debe informar por escrito al Departamento de Servicios Financieros los motivos específicos.

## ELEGIBILIDAD

- Las disputas deben consistir en reclamos de hasta \$10,000 por lesiones corporales y de cualquier cantidad por daños a la propiedad.

## COSTO

El costo total de la mediación es de \$200. Usted y su compañía de seguros deben pagar \$100 cada uno por el costo de la mediación.



# Mediación sobre una comunidad de atención continua para jubilados (CCRC)

La mediación sobre una comunidad de atención continua para jubilados (CCRC) le permite a usted, el residente, resolver disputas con la CCRC, el proveedor, en una reunión informal con un mediador capacitado. El mediador no determinará el resultado, sino que intentará que ambas partes lleguen a un acuerdo. Si se pide, la mediación es obligatoria.

## SOLICITANTE AUTORIZADO

Usted, como residente de una CCRC, o un proveedor.

## ELEGIBILIDAD

- Son elegibles aquellas disputas entre usted y un proveedor que no tengan que ver con aumentos en las tarifas de mantenimiento mensuales.
- Se debe completar un formulario de quejas de la CCRC.
- Usted y su proveedor tendrán 21 días para resolver el asunto.

El período puede extenderse hasta 14 días más por un motivo justificado, que puede incluir que usted no esté disponible por problemas de salud, no poder comunicarse con usted u otro asunto que escape de su control y que dificulte la posibilidad de resolver el asunto de manera razonable en los 21 días iniciales.


- Si no se resuelve la disputa entre usted y el proveedor, este informará por escrito al Departamento de Servicios Financieros que el asunto sigue sin resolverse. Usted recibirá una copia de la notificación, y le informarán de su derecho a resolver la disputa por mediación.

## COSTO

El proveedor paga el costo de la primera mediación que se pida. Sin embargo, si el proveedor considera que la queja no está justificada, este podría indicarle a usted en su notificación que el asunto queda sin resolver y por qué considera que la queja no está justificada. Si usted decide proceder con la mediación, y el mediador determina que su queja no está justificada, usted será responsable de pagar el costo de la mediación, no el proveedor.

Si presenta una segunda solicitud de mediación, o más, en un plazo de 12 meses, usted deberá pagar los costos. Si elige más de tres mediaciones en cualquier período, el costo de la cuarta y de todas las mediaciones posteriores se dividirá equitativamente entre usted y el proveedor.





## Otras opciones para la resolución de disputas

Otra opción para la resolución de disputas del Departamento de Servicios Financieros:

- Evaluación neutral de sumideros

Opciones no administradas por el Departamento de Servicios Financieros:

- Tasación
- Arbitraje

# Evaluación neutral de sumideros

La evaluación neutral de sumideros ayuda a resolver disputas sobre reclamos relacionados con sumideros.

## SOLICITANTE AUTORIZADO

Usted o su compañía de seguros puede pedir la evaluación neutral si se ha emitido un reporte de sumidero. La evaluación neutral es obligatoria si la pide usted o su compañía de seguros.

## COSTO

La compañía de seguros tiene la obligación de pagar los costos de la evaluación neutral. Sin embargo, si decide contratar a un taquígrafo del tribunal para que registre y documente la evaluación neutral, usted debe pagar el costo de esos servicios.





## ELEGIBILIDAD

- Si tiene una cobertura por sumidero en su póliza, debe presentar el reclamo correspondiente en un plazo de dos años después de haberse enterado o del momento en que tendría que haberse enterado de la pérdida por sumidero.
- Después de que se haya presentado el reclamo, la compañía de seguros debe inspeccionar la propiedad para determinar si hay daños estructurales. Si la inspección de la compañía confirma que hay un daño por sumidero en su estructura, o si no puede determinar qué provocó el daño, la compañía de seguros puede pedir más pruebas para determinar si el sumidero fue lo que provocó el daño; posteriormente, se le enviará un reporte del sumidero.
- El Programa de Evaluación Neutral (Neutral Evaluation Program) exige que un ingeniero o geólogo profesional, quien sería el evaluador neutral, determine la existencia de una pérdida por sumidero y la manera en la que debería repararse el daño.
- El Departamento de Servicios Financieros le entregará a usted o a su compañía de seguros una lista de evaluadores neutrales. Usted y su compañía de seguros tendrán 14 días hábiles para elegir a un evaluador neutral. Si usted y su compañía de seguros



no eligen a un evaluador neutral de la lista en el plazo estipulado, el Departamento de Servicios Financieros les asignará uno.

- Usted debe permitir que el evaluador neutral tenga acceso al interior y al exterior de su casa y debe darle todos los reportes que ya tenga. El evaluador neutral les informará a usted y a su compañía de seguros en un plazo de 14 días hábiles la fecha, la hora y el lugar donde se hará la reunión sobre la evaluación neutral.
- Si dicho evaluador confirma que una pérdida por sumidero provocó un daño estructural, se les enviará a usted, a su compañía de seguros y al Departamento de Servicios Financieros un reporte donde se indiquen los costos calculados para estabilizar el suelo y reparar las construcciones en un plazo de 14 días después de la reunión sobre la evaluación neutral.

Para obtener más información sobre las opciones alternativas para la resolución de disputas del Departamento de Servicios Financieros, comuníquese con la Unidad de Resolución Alternativa de Disputas de la División de Servicios para el Consumidor (Division of Consumer Services' Alternative Dispute Resolution Unit):

**1-877-MY-FL-CFO (693-5236)**

**[www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation)**

# Tasación

La tasación es una opción que ofrece un método para resolver disputas sobre reclamos relacionados con el valor o el grado de daño en una pérdida de propiedad. Sin embargo, la compañía de seguros no tiene la obligación de ofrecerle una tasación, por lo que tal vez usted no pueda acceder a ella.

Para determinar si usted puede acceder a una tasación, verifique si hay una cláusula de tasación en su póliza de seguro o comuníquese directamente con su compañía de seguros para pedir esa opción.

Según el texto de la póliza, es posible que usted o su compañía de seguros deba participar en la tasación si alguna de las partes la pide.

Si usted y su compañía de seguros aceptan participar en la tasación, ni usted ni la compañía podrán participar posteriormente en una mediación.

Los resultados de la tasación son definitivos, y usted y su compañía de seguros deben cumplir los términos de dicha tasación, incluyendo los pagos acordados.

## SOLICITANTE AUTORIZADO

Usted o su compañía de seguros puede pedir la tasación si su póliza la incluye como opción.

## ELEGIBILIDAD

Los requisitos y las directrices para pedir una tasación y participar en ella se incluyen en su póliza de seguro.

## COSTO

Hay dos tasadores. Uno lo representa a usted y el otro representa a su compañía de seguros. Cada parte debe pagarle a su propio tasador. El tasador puede cobrar un porcentaje de la cantidad que le paguen a usted o puede cobrarle un precio fijo en dólares por los servicios prestados. El costo del árbitro, si es necesario, y otros gastos de la tasación se dividen equitativamente entre usted y su compañía de seguros.



# Arbitraje



El arbitraje es diferente a la tasación. La tasación trata las disputas sobre la cantidad de una pérdida en un reclamo, pero no las disputas sobre cobertura. Además, el arbitraje es más bien un proceso legal en el que un árbitro (una parte neutral) asume un papel similar al de un juez en un tribunal para tratar todas las disputas en un reclamo sobre propiedad.

Usted y su compañía de seguros podrán presentar su caso ante el árbitro. Durante el arbitraje, el árbitro escucha y evalúa las pruebas correspondientes a su reclamo y el de su compañía de seguros; después, determina el resultado de la disputa.

El árbitro puede ser un juez jubilado, un abogado o un tercero que usted y su compañía de seguros elijan.

Si usted y su compañía de seguros participan en el arbitraje, ninguno podrá pedir una mediación ni una tasación en el futuro.

Los resultados del arbitraje son definitivos, y usted y su compañía de seguros deben cumplir los términos de dicho arbitraje.

## SOLICITANTE AUTORIZADO

Usted o su compañía de seguros puede pedir el arbitraje si su póliza lo incluye como opción.

## ELEGIBILIDAD

- Al igual que con la tasación, los requisitos y las directrices para pedir el arbitraje y participar en él se incluyen en su póliza de seguro.

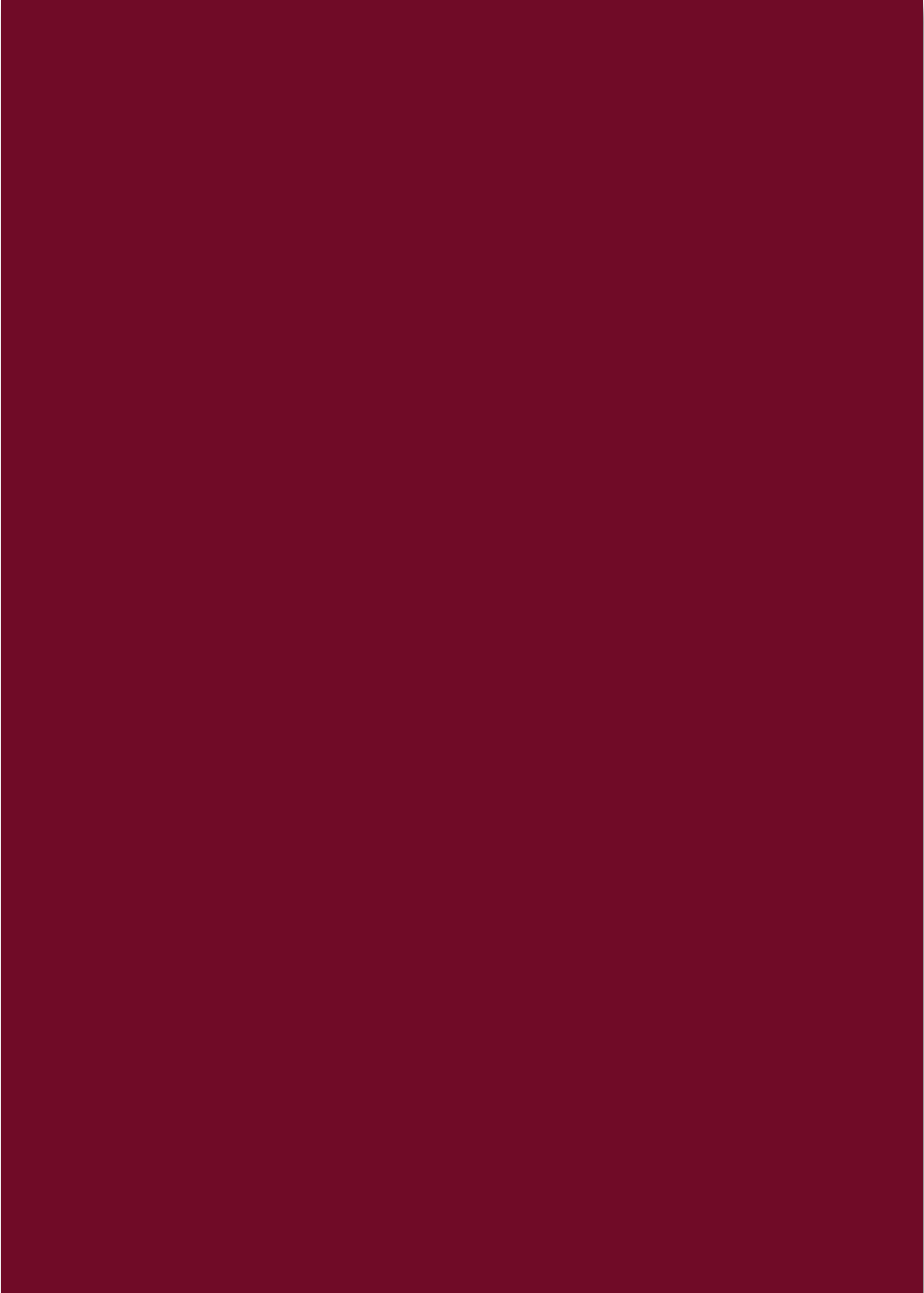
## COSTO

El costo del arbitraje puede variar e incluir los honorarios del árbitro, las tarifas administrativas y otros gastos y cargos asociados. La compañía de seguros puede pagar el costo total del arbitraje, o bien el costo puede dividirse entre usted y la compañía de seguros de acuerdo con la cláusula de arbitraje en su póliza de seguro.



## **¿Tiene más preguntas sobre las opciones alternativas para la resolución de disputas?**

Si tiene alguna pregunta o preocupación sobre las opciones alternativas para la resolución de disputas, puede comunicarse con la División de Servicios para el Consumidor del Departamento de Servicios Financieros de Florida llamando a la línea gratis de ayuda para consumidores de seguros al **1-877-MY-FL-CFO (693-5236)**.





— *Tasha Carter* —

OFICINA DEL DEFENSOR DE CONSUMIDORES DE SEGUROS

YourFLVoice@MyFloridaCFO.com

[www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA)

  @YourFLVoice