

SEÑOR (A)

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

PRESENTE

ASUNTO: Contestación al trámite No. 91928-0041-24 y oficio No. SCVS-INS-DNNR-2024-00117346-O

De mi consideración:

Yo, Karina Maribel Orellana Luzuriaga, portadora de la cédula de identidad 0103910147, en mi calidad de parte reclamante y afectada por las decisiones de la compañía aseguradora Hispana de Seguros, comparezco para presentar mi contestación al trámite No. 91928-0041-24 y oficio No. SCVS-INS-DNNR-2024-00117346-O, cumpliendo con el término otorgado y fundamentando legalmente mi solicitud.

1. EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS

Mediante notificación del 18 de diciembre de 2024, fui informada del rechazo de mi reclamo por parte de la compañía aseguradora Hispana de Seguros. Este rechazo se basa en una interpretación restrictiva de las cláusulas contractuales, las cuales presentan ambigüedades significativas.

He aportado certificados médicos y psicológicos que evidencian el impacto negativo en mi salud debido a la negativa de la aseguradora. Además, se han identificado precedentes en los que situaciones similares han sido resueltas favorablemente para otros asegurados, lo que configura una violación al principio de igualdad consagrado en la Constitución de la República del Ecuador.

2. FUNDAMENTOS LEGALES

2.1. Ambigüedad contractual

Código Civil, Art. 1576: "Conocida claramente la intención de los contratantes, debe estarse a ella más que a lo literal de las palabras."

Código Civil, Art. 1578: "El sentido en que una cláusula puede surtir algún efecto deberá preferirse a aquél en que no sea capaz de surtir efecto alguno."

Código de Comercio, Art. 668: Establece que las cláusulas ambiguas deben interpretarse a favor del asegurado.

Jurisprudencia relevante: La Corte Nacional de Justicia, en la Resolución N° 53-2015, ha enfatizado la importancia de interpretar las cláusulas contractuales de manera que reflejen la intención real de las partes, especialmente cuando existen ambigüedades.

2.2. Principio de igualdad

Constitución de la República del Ecuador, Art. 11, numeral 2: Garantiza la igualdad y la no discriminación en la aplicación de normas.

Jurisprudencia relevante: En casos similares, la Corte Nacional de Justicia ha resuelto a favor del asegurado, enfatizando la interpretación pro-consumidor en contratos de adhesión.

2.3. Derechos del consumidor

Constitución, Art. 66, numeral 23: Asegura el derecho a bienes y servicios de calidad, y a recibir información clara y precisa.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: Obliga a las empresas a garantizar la transparencia en los contratos.

2.4. Obligaciones de las aseguradoras

Código de Comercio, Art. 656 y 672: Obligan a las aseguradoras a actuar con buena fe, claridad y transparencia.

Ley General de Seguros, Art. 42: Establece el procedimiento para el pago de las pólizas de seguro, enfatizando la obligación de las aseguradoras de cumplir con sus compromisos contractuales.

2.5. Tratados internacionales

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC): Derecho a servicios financieros adecuados.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH): Garantiza igualdad ante la ley y debido proceso.

3. RELEVANCIA DE LOS CERTIFICADOS MÉDICOS Y PSICOLÓGICOS

Los certificados médicos y psicológicos aportados demuestran el deterioro de mi salud física y mental debido a la negativa de la aseguradora. Estos documentos son esenciales para evidenciar el daño moral y material sufrido, respaldando la necesidad de una resolución favorable y urgente.

4. SOLICITUDES

1. Intervención de la Superintendencia: Solicito que esta autoridad revise la actuación de la compañía aseguradora Hispana de Seguros, especialmente en lo relacionado con la ambigüedad contractual y la falta de igualdad en el tratamiento de los asegurados.
2. Declaratoria de derechos vulnerados: Solicito que se reconozca la violación de mis derechos constitucionales y legales debido a la interpretación arbitraria del contrato.
3. Mediación obligatoria: Solicito que se convoque a una mediación con la aseguradora para resolver el conflicto de manera justa y adecuada.
4. Cumplimiento del contrato: Insto a que se ordene a la aseguradora el pago de la indemnización correspondiente, conforme a las disposiciones legales y principios de buena fe.
5. Respuesta formal: Exijo una solución escrita y sustentada legalmente en un plazo razonable.

5. PETICIÓN FINAL

Con fundamento en lo expuesto, solicito a esta autoridad su intervención directa para garantizar el respeto a mis derechos y resolver este conflicto, protegiendo los intereses de los consumidores y asegurados.

Quedo a disposición para proporcionar información adicional o aclaraciones que se consideren necesarias.

Atentamente,

Karina Maribel Orellana Luzuriaga

Cédula de Identidad: 0103910147

Teléfono: 0984177972

Correo Electrónico: kamaorelu@gmail.com

ANEXOS:

Copia de la cédula de identidad.

Certificados médicos y psicológicos que respaldan el deterioro de mi salud debido a la negativa de la aseguradora.