

DETECCIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS DE SEGUROS

Entérate

Un seguro es una inversión que te permite contar con un respaldo frente a situaciones inesperadas, además de que salvaguarda tu bienestar y el de los tuyos. Pero has pensado, ¿qué sucedería si esto no fuera así?

Las cláusulas son aquellas estipulaciones que integran tu contrato, pero se convierten en abusivas al momento de causarte un perjuicio en tus derechos y obligaciones. En algunos contratos de adhesión existen este tipo de cláusulas y pueden poner en riesgo tu patrimonio.

Derivado de la Reforma Financiera, la CONDUSEF puede sancionar a las Instituciones Financieras por tener este tipo de cláusulas en sus contratos de adhesión y obligarlas a suprimirlas. Para brindarte una mayor protección en este tipo de asuntos, la CONDUSEF, ha identificado dos cláusulas abusivas en contratos de seguros.



De acuerdo con las Disposiciones de Carácter General en Materia de Cláusulas Abusivas contenidas en los contratos de adhesión, a continuación te presentamos las cláusulas detectadas en contratos de seguros:

1. “En el caso de pólizas individuales, se condicione la indemnización de un siniestro procedente ocurrido durante la vigencia de la póliza a que la póliza se encuentre vigente al momento de la reclamación¹”.

EJEMPLO: Paola adquirió un seguro de gastos médicos mayores, con vigencia del 1° de enero al 31 de diciembre. Lamentablemente el 30 de diciembre sufrió un accidente y le fue posible reportarlo hasta el 1° de enero del siguiente año. Como su contrato solo abarcaba un periodo en específico, la aseguradora consideró improcedente su reclamación y no le fue otorgada la indemnización.

2. “Excluyan de los seguros que amparan muerte accidental, la que derive de actos dolosos cometidos en contra del asegurado, siempre y cuando éste no sea sujeto activo de delito, o no sea el provocador²”.

EJEMPLO: José contaba con un seguro de vida. Un día se encontraba caminando por la calle y fue arrollado por un auto que lamentablemente le quitó la vida. Al realizar las investigaciones pertinentes descubrieron que la persona que lo atropelló, lo hizo con toda la intención de herirlo por lo que el seguro de José no entregó la suma asegurada a los beneficiarios.

Tú como usuario puedes denunciar una Cláusula Abusiva ante la CONDUSEF, y juntos podremos evitar que se quebranten los derechos de otros usuarios como tú. Ten presente que también puedes encontrar cláusulas abusivas en contratos de adhesión de crédito, automotriz, de nómina, cuenta corriente, hipotecario, personal, de tarjeta de crédito, seguros y más.

- Es importante que revises el contrato antes de adquirir un seguro, ya que muchas veces al firmar sin leer, aceptas las condiciones abusivas sin tener conocimiento de ellas.

- Si no tienes el contrato, solicítalo.

- Si ya tienes un contrato, revísalo a detalle y si consideras tener una cláusula abusiva, no pienses más, acude a la CONDUSEF y denuncia.

- Verifica que las condiciones ofertadas concuerden con las pactadas.

- Si estás seguro de que la cláusula se considera abusiva, solicita a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de la Institución Financiera, que la elimine de tu contrato.

- En caso de que encuentres una de estas cláusulas o si tienes dudas sobre si es o no abusiva, en CONDUSEF te asesoramos. Puedes marcar al **01 800 9999 80 80** desde el interior de la república; o bien al **53 400 999** si vives en la Ciudad de México o área metropolitana.

289 cláusulas abusivas vigentes en el BEF³ en proceso de eliminación.

1 Disposición tercera, fracción sexta, inciso “a”.

2 Disposición tercera, fracción séptima, inciso “b”.

3 Buró de Entidades Financieras.

* Sistema de Información Operativa (SIO), CONDUSEF

La causa principal por la que usuarios de Instituciones de Seguros emiten reclamaciones ante la CONDUSEF, es debido a la **Negativa en el pago de la indemnización**. En el segundo trimestre de este año, se recibieron **3 mil 19** quejas.*