

## RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES RELACIONADAS CON LAS QUEJAS CONTRA AJUSTADORES DE SEGUROS

De conformidad con las facultades conferidas a la CNSF, se pueden presentar quejas en contra de ajustadores de seguros, por conductas administrativas infractoras derivadas de sus actividades, a efecto de que se inicie procedimiento administrativo sancionador y, en su caso, se impongan las sanciones administrativas que correspondan.

1. ¿En qué consiste la actividad de un ajustador de seguros?

Para efectos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, artículo 109, se considera ajustador de seguros “...la persona designada por la Institución de Seguros, a quien ésta encomienda la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, con el propósito de que la Institución de Seguros cuente con los elementos necesarios para determinar la procedencia del siniestro y la propuesta de indemnización”.

2. ¿Quién puede presentar una queja?

La persona afectada que tenga interés jurídico respecto de la infracción, por la conducta administrativa irregular de un ajustador, debiendo precisar nombre, domicilio completo para oír y recibir notificaciones y carácter con el que promueve (en caso de que la queja la presente un apoderado, deberá acompañar el testimonio notarial en original o copia certificada de éste), dicha queja deberá estar apoyada en pruebas documentales o elementos probatorios suficientes que hagan probable la infracción que se atribuya al ajustador.

3. ¿Cuáles son las principales irregularidades por las que se presenta queja en contra de un ajustador?

La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, entre otros, prevé expresamente los siguientes supuestos de conductas infractoras:

### “ARTÍCULO 111.-...

**II.** La Comisión, previa audiencia de la parte interesada, podrá suspender el registro a que se refiere este precepto, durante un período de treinta días naturales a dos años, cuando el ajustador de seguros:

- a)** Declare falsamente cualquier dato de los consignados en la solicitud presentada para obtener el registro como ajustador de seguros;
- b)** Requiera al asegurado o beneficiario, cualquier prestación que no se encuentre legalmente justificada, aun cuando no se llegue a recibir, o
- c)** Oculte información o proporcione datos falsos sobre las causas del siniestro y demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, y

**III.** La Comisión, previa audiencia de la parte interesada, podrá cancelar el registro a que se refiere este precepto, cuando el ajustador de seguros:

- a)** Actúe dentro del territorio nacional como ajustador en operaciones de seguros prohibidas en términos de los artículos 20 y 21 de esta Ley;

- b) Deje de satisfacer los requisitos que esta Ley exige para el otorgamiento del registro como ajustador de seguros relacionado con contratos de adhesión;*
- c) Actúe como ajustador de seguros relacionado con contratos de adhesión, encontrándose suspendido el registro respectivo, o*
- d) Incurra en alguna de las causales de suspensión, después de haber sido sancionado con suspensión del registro en dos ocasiones. “*

4. ¿Cuál es la finalidad del procedimiento administrativo sancionador en contra de un ajustador?

La finalidad que se persigue con la instrucción del procedimiento sancionador en contra de los ajustadores y, en su caso, con la aplicación de las sanciones administrativas que resulten procedentes de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, es la protección del interés público y procurar que esas actividades se desarrollen con apego a la normativa establecida.

5. ¿Se puede obtener del ajustador de seguros el pago del resarcimiento de daños y perjuicios a través del procedimiento administrativo sancionador?

La CNSF carece de competencia para obligar o compeler a los ajustadores, a pagar alguna cantidad por el resarcimiento de daños y perjuicios.

6. ¿Dónde se presentan las quejas en contra de ajustadores de seguros?

Los escritos de queja pueden presentarse personalmente o por correo certificado, en la **Oficialía de Partes de la Comisión**, ubicada en Av. Universidad No. 1868, Col. Oxtopolco, C.P. 04310, Ciudad de México.

O bien en cualquiera de las Delegaciones Regionales de esta Comisión, ubicadas en:

**Delegación Regional Monterrey.** Calle Hidalgo, No. 2722 Poniente, Planta Baja, Col. Obispado, C.P. 64060, Monterrey, Nuevo León.

**Delegación Regional Guadalajara.** Av. Vallarta No. 1540-301, Col. Americana, C.P. 44140, Guadalajara, Jal.

**Delegación Regional Hermosillo.** Calle Galeana No. 205 y Paseo Río Sonora, Edif. 109°28' Workspace Río, Piso 2, Locales 204 y 205, Col. Proyecto Río Sonora, C.P. 83270, Hermosillo, Sonora.

**Delegación Regional Veracruz.** Calle Díaz Aragón No. exterior 380, Col. Ricardo Flores Magón, entre 16 De Septiembre y Gómez Farias, C.P. 91900, Veracruz, Veracruz.

**Delegación Regional Mérida.** Av. Prolongación Paseo de Montejo No. 33, Plaza Península, Interior 3, 4º Piso, Col. Benito Juárez, C.P. 97119, Mérida, Yucatán. Tel. (lada 01 (999) 924 42 86 / 01 (999) 924 78 71 / 01 (999) 924 95 88 / 01 800 201 80 00.

7. ¿Se puede conocer la resolución que se emita como resultado del procedimiento administrativo sancionador?

Las sanciones impuestas a ajustadores de seguros que se encuentran firmes se publican en la página electrónica de esta Comisión, mismas que pueden consultarse siguiendo la ruta: [www.cnsf.gob.mx](http://www.cnsf.gob.mx), ligas frecuentes, sanciones firmes.

Asimismo, se puede solicitar la resolución emitida, mediante formulación de solicitud de acceso a la información pública gubernamental vía IFAI (Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos), cuya página electrónica es [www.ifai.gob.mx](http://www.ifai.gob.mx).

8. ¿Ante qué autoridades se pueden tramitar consultas, reclamaciones o demandas por incumplimiento de contratos de seguro?

Tratándose de asuntos relacionados con la interpretación de cláusulas de contratos de seguro o de disposiciones legales aplicables a los mismos y de reclamaciones por incumplimiento de esos contratos, la autoridad competente para conocer de consultas o de reclamaciones contra empresas de seguros, en la vía administrativa, es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (cuya página es [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)), conforme a lo establecido en los artículos 11, fracciones I a V Bis, 60 a 92 y demás relativos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y, en la vía jurisdiccional, en materia de demandas en contra de empresas de seguros “*La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo*”, conforme a lo establecido por el artículo 277, último párrafo, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

9. ¿Dónde puedo obtener asesoría respecto de otras acciones en contra de un ajustador?

Para obtener asesoría respecto de las acciones de tipo penal o civil que considere tener y que puede hacer valer ante las autoridades competentes, puede acudir al Instituto Federal de Defensoría Pública del Poder Judicial de la Federación cuya página es [www.ifdp.cjf.gob.mx](http://www.ifdp.cjf.gob.mx), o bien en el Bufete Jurídico Gratuito de la UNAM cuya página es [www.derecho.unam.mx/cultura-juridica/bufete](http://www.derecho.unam.mx/cultura-juridica/bufete).