Ampliación de derechos en materia de seguros: un nuevo precedente judicial

Boletín N°:

Out 29, 2024 MEXICO

El 20 de septiembre, el Segundo Tribunal Colegiado en Materias Civil y de Trabajo del Vigésimo Primer Circuito, estableció un nuevo precedente con la publicación de la tesis aislada número XXI.2o.C.T.41 C (11a.) bajo el rubro “PÓLIZA DE SEGURO. EL RECLAMO DE SU CUMPLIMIENTO PUEDE HACERSE TANTO EN EL DOMICILIO QUE APARECE EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, COMO EN ALGUNA DE LAS SUCURSALES DE LA ASEGURADORA.”

En dicha tesis, se amplían los derechos de los asegurados al permitir presentar sus reclamos no solo en la dirección especificada en la póliza, sino en cualquier sucursal con que cuente la aseguradora.

Tradicionalmente, los contratos de seguro establecían de manera rígida el lugar para la presentación del reclamo, por lo que, con esta sentencia, se reconoce que la relación contractual entre el asegurador y el asegurado debe interpretarse de manera flexible, priorizando los derechos de este último.

A criterio del Colegiado, si bien es cierto que las condiciones generales del seguro establecen los canales de comunicación directa con la aseguradora, también lo es que ello no puede implicar una causa que impida que el beneficiario presente la reclamación sobre el cumplimiento de su póliza en cualquier sucursal.

En toda póliza están los números de asistencia telefónica y, en ellos, los empleados de atención indican a qué filial se puede acudir a mostrar la documentación (esto por facilidad administrativa para una mejor atención) y, en dicho lugar se recibe la misma, no omitiendo mencionar que el domicilio puede o no ser el que conste en la carátula del contrato.

Por tanto, al permitir que el asegurado presente sus reclamaciones en cualquier sucursal, se logra:

Facilitar el acceso a la justicia, al eliminar barreras geográficas y burocráticas que podrían dificultar los derechos del asegurado.

Aumenta e incentiva la competencia entre aseguradoras, al permitir el acceso a mejores servicios, condiciones, facilidades administrativas y tarifas a los consumidores.

Se protege al consumidor, ya que, al ampliar las vías para presentar reclamos, se previenen posibles abusos u omisiones por parte de las aseguradoras.

Por tanto, esta tesis representa un avance significativo en la protección de los derechos de los consumidores de seguros, al contribuir a la consolidación de un mercado asegurador más justo y equitativo.

Fuente

Fuente: Tax to Day

Enlace:
https://www.taxtodaymexico.com/ampliacion-de-derechos-en-materia-de-seguros-un-nuevo-precedente-judicial/