

IMPLICACIONES DEL DERECHO DE LAS ASEGURADORAS PARA PEDIR INFORMACIÓN A LOS ASEGURADOS RELATIVO A UN SINIESTRO

ENERO 2025

Resumen Ejecutivo:

- El derecho de las aseguradoras para solicitar información a los asegurados sobre un siniestro, previsto en la Ley Sobre el Contrato de Seguro (LCS), permite a estas investigar las circunstancias de los siniestros sin límites claros en cuanto a temporalidad o frecuencia, lo que puede generar incertidumbre jurídica para los asegurados.
- Aunque los tribunales han señalado que esta facultad debe ejercerse de manera razonable y proporcional, la falta de precisión en la LCS respecto al tiempo límite para resolver reclamaciones o solicitar información deja espacio para posibles abusos y afecta la certeza jurídica de los usuarios.

En tiempos recientes, se ha reflejado cada vez más la necesidad de contar con medios de protección sobre nuestra persona y patrimonio. Como ejemplo, recordamos la desafortunada catástrofe acontecida en Acapulco, Guerrero, que devastó dicho centro turístico y con la cual, se dejó en estado de indefensión a muchos de sus ciudadanos, empresarios e incluso al propio gobierno; ello, al no tener previsto en su mayoría un plan de respuesta a dicha contingencia.

Por lo anterior, resulta importante generar una cultura para salvaguardar la integridad personal y material mediante la contratación de un seguro. Por esta razón, el sector de las aseguradoras ofrece múltiples servicios con la finalidad de asegurar la vida, la salud, los bienes, el patrimonio, entre otras cuestiones. Sin embargo, las normas relativas a este sector presentan aún en la actualidad diversas lagunas e inconsistencias que no han sido resueltas.

En lo particular, la Ley Sobre el Contrato de Seguro (“LCS”) regula el procedimiento a seguir en caso de un siniestro. Primero, previo a que la aseguradora determine procedente o improcedente el pago de la suma asegurada al usuario, la LCS establece una facultad en favor de las aseguradoras de exigir del asegurado o sus beneficiarios cualquier clase de información sobre hechos relacionados con el siniestro mediante los cuales puedan determinarse las circunstancias en que sucedió el mismo; sin embargo, ¿hasta qué límite comprende esta facultad?

Lo cierto es que el artículo relativo a ese derecho no establece ningún tipo de límite ni temporalidad para exigir información por parte de sus asegurados, es decir, deja abierto el camino para que la aseguradora solicite las veces que sean necesarias información relativa al siniestro, sin ningún tipo de sanción o límite establecido en la norma jurídica.

