

Cobertura de Robo Total en Seguros de Automóviles

Proceso técnico y legal para la indemnización de un vehículo robado: desde la tipificación del siniestro hasta la transferencia de dominio y el pago de la suma asegurada.

SEGUROS DE DAÑOS

MARCO TÉCNICO Y JURÍDICO



Naturaleza Jurídica de la Cobertura

La cobertura de robo total representa uno de los compromisos técnicos, financieros y jurídicos más complejos del seguro de daños. Exige la convergencia precisa entre la regulación penal, la Ley sobre el Contrato de Seguro, la valoración patrimonial y el cumplimiento de las condiciones generales de la póliza.

Robo Total

Sustracción íntegra del vehículo asegurado, con o sin violencia, privando al asegurado de la totalidad de la unidad. Activa la cobertura principal de la póliza.

Robo Parcial

Sustracción de componentes aislados (neumáticos, autopartes, sistemas de infoentretenimiento). Requiere cobertura adicional específica o queda excluido de la cobertura básica, salvo que derive de daños directos durante la perpetración del robo total.

El Deducible en la Cobertura de Robo Total

El deducible opera como herramienta de coaseguro y reducción del riesgo de *moral hazard*. Su correcta aplicación es determinante en la liquidación final de la indemnización.

Porcentaje Estándar de Mercado

Generalmente entre el **5% y el 10%** sobre la suma asegurada, conforme a lo pactado en el contrato.

Aplicación Contractual

Se descuenta directamente de la indemnización final acordada, salvo cláusulas de exención de deducible contratadas explícitamente.

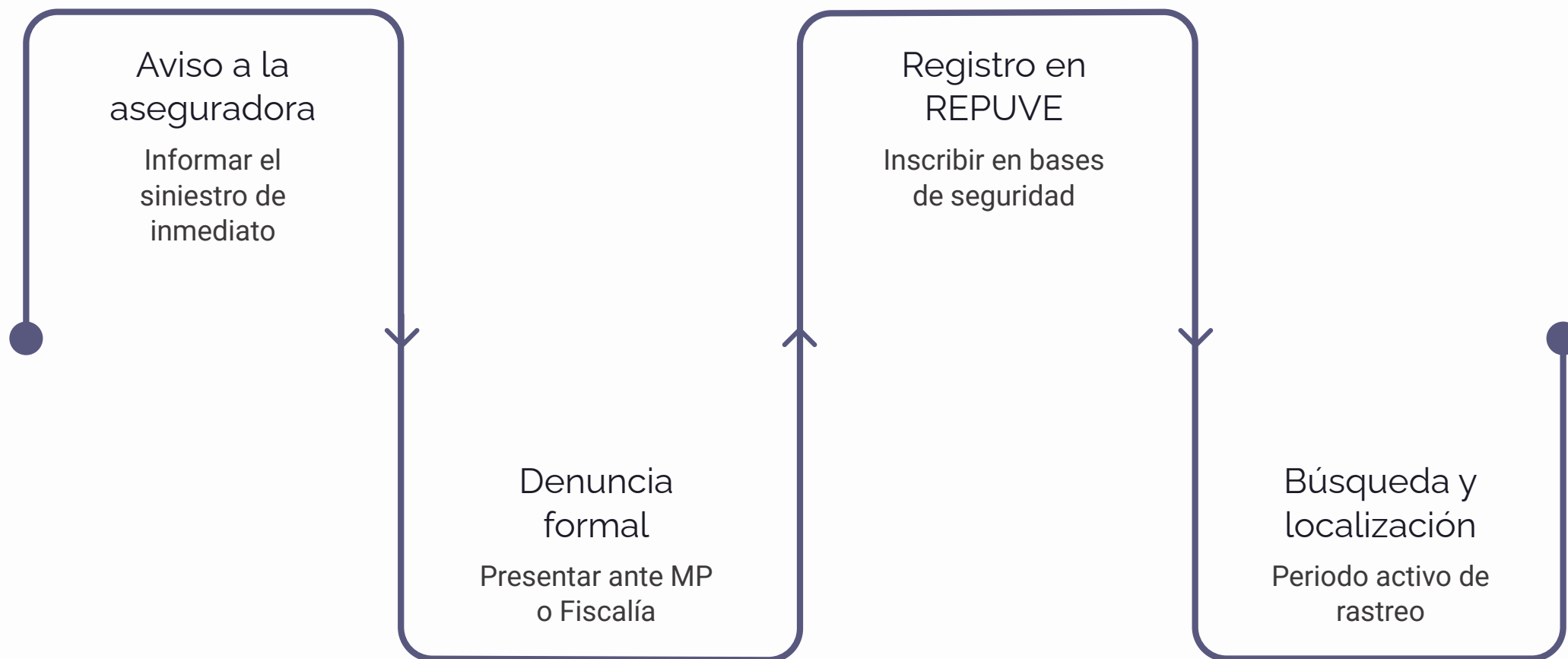
Fórmula de Liquidación

Indemnización = Suma Asegurada – Deducible – Adeudos de Prima (si aplica prima fraccionada pendiente).



Protocolo Técnico del Siniestro

El proceso de reclamación vincula de forma secuencial la actuación del asegurado, la autoridad ministerial y la institución aseguradora. Cada etapa tiene consecuencias jurídicas y contractuales precisas.



⚠ El asegurado debe notificar el siniestro dentro del plazo establecido en las Condiciones Generales o, en su defecto, dentro de los **cinco días** que establece el artículo 66 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Aviso de Siniestro y Marco Legal del Asegurado

Tras el robo, el asegurado debe activar de inmediato el protocolo legal y contractual. La institución asignará un ajustador o asesor de siniestros para acompañar en las primeras diligencias.

Art. 66 – Plazo de Notificación

Comunicación del siniestro a la aseguradora dentro del término contractual o, en su defecto, cinco días naturales desde el conocimiento del hecho.

Art. 70 – Deber de Veracidad

Las obligaciones de la aseguradora quedan extinguidas si el asegurado disimula o declara inexactamente los hechos con el fin de hacerla incurrir en error.

Art. 77 – Exclusión por Dolo

La aseguradora no quedará obligada si prueba que el siniestro fue causado por dolo o mala fe del asegurado, del beneficiario o de sus causahabientes.

Denuncia Penal y Registro en REPUVE

Contenido Mínimo del Acta de Denuncia

La denuncia ante el Ministerio Público o Fiscalía es el elemento probatorio central para acreditar el acaecimiento del riesgo. Debe incluir:

- **Datos del vehículo:** marca, modelo, número de serie/VIN, número de motor y placas de circulación.
- **Relación circunstanciada:** lugar, fecha, hora y modalidad de la sustracción.

Registro en Plataformas de Alerta

Una vez formalizada la denuncia, la autoridad o la aseguradora ingresa el reporte en el **Registro Público Vehicular (REPUVE)** y en las bases de datos de las dependencias de seguridad pública, con el fin de:

- Bloquear la circulación del vehículo robado.
- Impedir su venta o transferencia de dominio.
- Facilitar la localización por parte de las autoridades.

El Período de Búsqueda y los Escenarios de Recuperación

Las condiciones generales de las pólizas estipulan un plazo contractual de localización generalmente fijado entre **15 y 30 días naturales**. El desenlace determina el curso operativo y financiero del expediente.

Escenario	Condición del Vehículo	Actuación Operativa y Financiera
No Localizado	Transcurrido el plazo sin hallazgo.	Se consolida la obligación de indemnizar bajo Pérdida Total por Robo.
Localizado con Daños Menores	Reparación inferior al umbral de pérdida total (50%–75% del valor comercial).	Se cancela el trámite de robo total; se reorienta a cobertura de Daños Materiales.
Localizado con Daños Graves	Daños por desmantelamiento, accidente o vandalismo que superan el umbral.	Se mantiene la procedencia de la indemnización por Pérdida Total, ajustando conforme al avalúo técnico.

Documentación, Titularidad y Cesión de Derechos

Para que la aseguradora proceda al desembolso, el asegurado debe acreditar la propiedad ininterrumpida y formalizar la transmisión de derechos patrimoniales. La **Ley sobre el Contrato de Seguro (arts. 69 y 70)** faculta a la aseguradora a solicitar únicamente documentación relativa al siniestro — nunca documentación arbitraria ni ajena al mismo.

01	02	03
Acreditación de Propiedad	Historial de Tenencias	Baja de Placas por Robo
Factura origen o cadena completa de reexpediciones (endosos y refacturaciones) que demuestren la titularidad ininterrumpida.	Comprobantes de pago de derechos, refrendos e impuestos vehiculares de los últimos cinco ejercicios fiscales.	Tramitada ante las autoridades vehiculares de la entidad federativa, eximiendo al asegurado de responsabilidades fiscales futuras.
04	05	
Entrega de Llaves y Mandos	Identidad y PLD	
Constancia de transmisión de derechos mediante entrega de la totalidad de juegos de llaves y controles a distancia disponibles.	Identificación oficial y comprobante de domicilio conforme a la normativa de Prevención de Lavado de Dinero (PLD).	

❏ La integración del expediente **no interrumpe ni suspende la prescripción** (art. 81 LSCS). El asegurado debe suspenderla o interrumpirla conforme a los arts. 50 Bis o 66 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Criterios de Valuación de la Indemnización

La suma asegurada base para el cálculo se estipula en la carátula de la póliza bajo uno de los siguientes esquemas. En caso de desacuerdo con el monto ofrecido, la vía adecuada son los **tribunales competentes mediante desahogo de periciales en valuación** —no la CONDUSEF, cuya función conciliatoria no contempla este tipo de prueba.



Valor Comercial

Cotización del vehículo en el mercado al momento del siniestro, tomando como referencia guías oficiales (Guía AutoMétrica, Libro Azul), menos el deducible pactado.



Valor Convenido

Suma fija acordada explícitamente entre asegurador y asegurado al contratar, sin depreciación durante la vigencia anual de la póliza.



Valor Factura

Aplicable a vehículos del año o último modelo (primer o segundo año de compra): se indemniza el valor total expresado en la factura de compra original de la agencia distribuidora.

Retos Operativos y Consideraciones Estratégicas

El procesamiento de la cobertura de robo total demanda rigor operativo para prevenir desviaciones financieras, proteger los derechos del asegurado y garantizar la sostenibilidad técnica del ramo.



Prevención de Fraude

Implementación de protocolos de investigación forense ante inconsistencias temporales, anomalías en la cadena de endosos o reportes extemporáneos de siniestro.



Coordinación Institucional

Convenios con fiscalías estatales para agilizar la cancelación de reportes de robo tras el pago de la indemnización, facilitando la monetización de salvamentos recuperados.



Transparencia con el Asegurado

Simplificar y transparentar la nómina de requisitos documentales reduce los tiempos del ciclo de atención, mejora el NPS y previene controversias ante organismos de protección al consumidor financiero.

❏ Criterio jurisprudencial relevante: **Tesis I.6o.C.392 C** (Novena Época) — La información solicitada conforme a los arts. 69 y 70 de la Ley sobre el Contrato de Seguro no puede ser arbitraria, de manera tal que las aseguradoras eludan sus obligaciones.