



Reparación de Vehículos por Siniestro

Proceso, demoras y derechos del asegurado en México

GUÍA PARA ASEGURADOS

El Proceso Operativo: De la Colisión al Taller

El ciclo de reparación no comienza en el taller, sino en la valuación. Conocer cada etapa permite al asegurado anticipar tiempos y exigir sus derechos con fundamento.



⚠ El suministro de refacciones —gestionado por la aseguradora, no por el taller— es el principal cuello de botella del proceso.

Factores que Generan Demoras en la Entrega

La percepción de "lentitud" está fundamentada en variables concretas que afectan la cadena operativa. Identificarlas ayuda al asegurado a distinguir cuándo la demora es justificada y cuándo constituye un incumplimiento.

Escasez de Refacciones

La crisis logística global ha disparado los tiempos de espera de semanas a meses, especialmente en componentes electrónicos y piezas de colisión para modelos importados.

Revaluaciones por Daños Ocultos

Si el taller detecta daños no reportados inicialmente, debe detener la reparación y solicitar una nueva valuación. Este trámite administrativo añade entre **3 y 7 días hábiles** al cronograma.

Saturación de Talleres de Convenio

Los talleres con contratos de exclusividad suelen tener alta carga de trabajo, retrasando el ingreso a la cabina de pintura o al área de laminado.

Trámites Legales con Terceros

Si hubo lesionados o terceros involucrados, la liberación del vehículo por parte del Ministerio Público puede retrasar el inicio de la reparación **semanas enteras**.

Marco Normativo y Derechos del Asegurado

Artículo 116 — Ley Sobre el Contrato de Seguro

La aseguradora puede optar por **reparar o reponer** la cosa asegurada, pero dicha reparación debe realizarse **a entera satisfacción del asegurado**. No es una prestación accesoria: es una modalidad de pago de la indemnización.

Artículo 276 — LISF

Ante el incumplimiento o retraso injustificado, la ley prevé la aplicación de **intereses moratorios**, el único mecanismo real para incentivar la celeridad en el cumplimiento.

Obligación de Informar

Las aseguradoras deben mantener informado al cliente sobre el estatus de la reparación. Muchas ya cuentan con apps y portales de seguimiento en tiempo real.

Garantía de la Reparación

El asegurado tiene derecho a exigir garantía sobre el trabajo realizado. Por ley, no puede ser inferior a **90 días**; muchos talleres de convenio la extienden a 6 meses o un año.

Refacciones Originales

Solo es exigible si así fue pactado en las **Condiciones Generales de la póliza**. Revisa tu contrato antes de reclamar este derecho.

- ❏ Antes de cualquier reclamación, revisa tus Condiciones Generales. La CUSF y la póliza definen los límites de responsabilidad ante casos como el desabasto de refacciones.

¿Qué Hacer si No Estás Satisfecho con la Reparación?

Si el taller designado por la aseguradora ya reparó la unidad pero el resultado no es satisfactorio, actúa **antes de firmar el finiquito de entrega**. Una vez firmado, la carga de la prueba se complica significativamente.

1 Inspección Exhaustiva Antes de Retirar

Lleva a tu mecánico de confianza. Realiza prueba de manejo, revisa la igualación del color, el ajuste de piezas y solicita el listado de refacciones utilizadas. **No firmes el finiquito si detectas fallas.**

2 Activa la Garantía de Reparación

Si la falla aparece después de retirar el vehículo, regresa al taller y notifica simultáneamente a la aseguradora para abrir un folio de garantía. **No lleves el auto a otro taller:** perderías la garantía del taller original.

3 Escala tu Reclamación Formalmente

Presenta un escrito ante la **UNE** de la aseguradora. Tienes un plazo máximo de 30 días hábiles para recibir respuesta. Si no resuelve, considera la vía PROFECO contra el taller o la vía judicial mercantil.

Ruta de Reclamación Escalonada

Conocer la vía correcta de reclamación te permite optimizar esfuerzos y recursos. No todas las instancias son igual de efectivas para el mismo tipo de inconformidad.



UNE — Unidad Especializada de Atención

Primera instancia obligatoria. Presenta escrito formal detallando la inconformidad. La aseguradora tiene **30 días hábiles** para responderte.



PROFECO — Contra el Taller

La PROFECO regula al taller como prestador de servicios. Si el taller dañó partes adicionales o incumplió el contrato de adhesión, presenta tu reclamo aquí. **Es la vía más efectiva para reparaciones deficientes.**



Juicio Oral Mercantil — Tribunales Competentes

Si la reparación afecta la seguridad del vehículo y la aseguradora se niega a corregir, considera la vía judicial. **Pondera siempre el costo de los honorarios periciales vs. el monto reclamado** antes de proceder.



Respecto a la CONDUSEF: su función es exclusivamente conciliatoria y **no tiene facultades para valorar pruebas periciales** sobre calidad de reparación. Para disputas técnicas, dirígete directamente a PROFECO o tribunales.

Cuando el Taller No Entrega la Unidad en 6 Meses

El desabasto de refacciones es uno de los argumentos más frecuentes para retener un vehículo durante meses. Sin embargo, **jurídica y contractualmente, el desabasto no exime a la aseguradora de su responsabilidad**. Tu contrato es con la compañía aseguradora, no con el taller ni con el proveedor de piezas.

El Mito del "Caso Fortuito"

La aseguradora es responsable de la logística y cumplimiento de los tiempos. Si su taller designado no puede cumplir, ella incurre en deficiencia del servicio. El desabasto de su red de proveedores no extingue la obligación de indemnizar.

Exige el Cambio de Modalidad

Solicita formalmente que la indemnización se realice **en efectivo** por el valor de las refacciones no localizadas, para que puedas buscarlas por tu cuenta en mercado secundario o importación directa.

Intereses Moratorios (Art. 276 LISF)

El retraso injustificado genera intereses moratorios de ley desde el momento en que la aseguradora incurre en incumplimiento, computables por todo el tiempo que la unidad permaneció sin solución efectiva.

Modelo de Escrito Formal a la UNE

Si tu unidad lleva más de 6 meses en el taller sin solución, presenta este escrito ante la Unidad Especializada (UNE) de tu aseguradora. Usa siempre canales oficiales para que los folios de atención queden registrados legalmente.

*"Hago de su conocimiento que, tras seis meses de retención de la unidad en el taller designado, se ha superado cualquier plazo razonable para la reparación, contraviniendo lo dispuesto en el **Artículo 116 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**. Ante el argumento de desabasto de refacciones esgrimido por su proveedor, solicito formalmente: 1) La indemnización en efectivo de las refacciones no localizadas, tomando como base el valor comercial del presupuesto vigente; y 2) La entrega inmediata de la unidad en el estado en que se encuentre, con los trabajos ya instalados, para proceder a la reparación por cuenta propia. De no procesar el pago en un plazo de [X] días, se considerará renuencia injustificada al cumplimiento del contrato, dando lugar a la demanda correspondiente en vía mercantil y a la aplicación de intereses moratorios conforme al **Artículo 276 de la LISF**."*

01	02	03
Envío a UNE	Plazo de espera	Sin resolución
Por canal oficial con folio de seguimiento	30 días hábiles para respuesta formal	Escala a PROFECO o tribunales mercantiles

Criterios de la SCJN sobre el Artículo 116

La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha establecido interpretaciones clave que refuerzan la posición del asegurado frente a reparaciones deficientes o incompletas.

Concepto	Criterio de la Corte
Naturaleza del Art. 116	Es una obligación de cumplimiento de contrato, no una prestación accesorio. Es una modalidad de pago de la indemnización.
Alcance de la "Entera Satisfacción"	Debe ser técnica y funcional. La estética también cuenta para evitar la depreciación del bien. No es capricho del asegurado: es un estándar objetivo de calidad.
Carga de la Prueba	Por principio de facilidad probatoria, la aseguradora —al ser la profesional con control del taller— debe demostrar que la unidad quedó en condiciones óptimas.
Incumplimiento	Una reparación deficiente equivale a la falta de pago de la indemnización. La obligación de la aseguradora no se extingue hasta la entrega a entera satisfacción.
Intereses Moratorios	Los intereses (Art. 276 LISF) se generan y acumulan por todo el tiempo que dure la controversia técnica, sin interrupción.
Principio Pro Personae	Ante ambigüedades en la póliza (ej. pieza nueva vs. reparada), debe optarse por la interpretación que más favorezca al asegurado.

Tendencias, Soluciones y Recomendaciones Prácticas

Soluciones del Sector



Valuación Digital con IA

Fotografías desde el lugar del siniestro generan un presupuesto preliminar instantáneo, reduciendo tiempos administrativos.



Indemnización en Efectivo

El usuario recibe el pago y repara por su cuenta, eliminando la dependencia del taller de convenio y los tiempos de espera.



Auto Sustituto Extendido

Ampliar esta cobertura garantiza la movilidad del asegurado mientras dura la reparación, reduciendo el impacto de las demoras.

Tu Bitácora de Protección

1. **Guarda la Orden de Admisión:** Documento que describe el estado del auto al entrar; esencial para reclamar daños nuevos causados en el taller.
2. **Solicita las piezas reemplazadas:** Verifica físicamente que las piezas dañadas fueron sustituidas, especialmente si tu póliza exige originales.
3. **Lleva una bitácora de seguimiento:** Anota nombres, fechas y folios de cada llamada o visita. Es vital para demostrar mala fe o negligencia ante un tribunal.
4. **Usa siempre canales oficiales (UNE):** Los folios de atención son rastreables legalmente; el chat o el teléfono informal no tienen valor probatorio.
5. **Pondera el costo pericial:** Antes de judicializar, evalúa si el monto reclamado justifica los honorarios del perito y del posible tercero en discordia.

📄 Recuerda: el Art. 116 LSCS y el Art. 276 LISF son tus principales herramientas legales. Construye siempre una "ruta de papel" documentada desde el primer día del siniestro.