

# CONDUSEF: Cómo y Cuándo Acudir a la Instancia Correcta

En México, cuando una reclamación de seguro no se resuelve como el asegurado esperaba, la pregunta inevitable es: **¿a quién acudo?** Existe un sistema escalonado de instancias —la UNE, la CONDUSEF y los tribunales— cada una con un propósito, un momento procesal y un alcance distintos. Esta guía te ayudará a navegar ese recorrido con claridad y estrategia.

Cultura del Contrato de Seguro CCS®

BY CULTURA DEL CONTRATO DE SEGURO

# El Sistema Escalonado de Reclamaciones en México

A diferencia de otros países donde existe un "defensor del asegurado" formal, México cuenta con tres instancias progresivas. Conocer cuándo y cómo usar cada una es clave para proteger tus derechos.



### 1. UNE

Unidad Especializada interna de la aseguradora. Primer paso obligatorio o recomendado.



### 2. CONDUSEF

Autoridad conciliadora y eventualmente arbitral. Instancia administrativa optativa.



### 3. Tribunales

Vía ordinaria mercantil oral. Última instancia con plena fuerza ejecutiva.

Cada instancia tiene plazos, requisitos y consecuencias distintas. Conocerlas evita errores que pueden costar el caso.

PRIMER PELDAÑO

# La UNE: El Defensor Interno que Exige la Ley

Antes de pensar en CONDUSEF, la ley ya obliga a que exista un mecanismo de defensa **dentro de la propia institución financiera**. El artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) establece que cada aseguradora, banco, Afore y casa de bolsa debe contar con una **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)** para atender consultas y reclamaciones.



# Características Clave de la UNE

El sector asegurador debe conocer y comunicar con claridad estas obligaciones legales a sus clientes:

### Obligatoria por ley

No es una cortesía comercial. Está establecida en el artículo 50 Bis de la LPDUSF. Todas las instituciones financieras deben tenerla.

### Visible y accesible

La institución debe informar en lugares visibles de sus sucursales y en medios electrónicos la ubicación, horario y responsable de la UNE.

### Plazo legal de 30 días hábiles

La UNE debe responder por escrito en un plazo máximo de treinta días hábiles a partir de la recepción de la reclamación.

### Facultades reales de decisión

Su titular debe poder obligar a la institución al cumplimiento de acuerdos. No es un simple buzón de quejas sin poder de decisión.

### Suspende la prescripción

Presentar la reclamación ante la UNE suspende la prescripción de las acciones derivadas del contrato. Los plazos legales corren aunque el usuario gestione su caso.

### Supervisada por CONDUSEF

La UNE está sujeta a supervisión y debe presentar informes periódicos. El usuario puede consultar el directorio DITUE en el portal de CONDUSEF.

SEGUNDO PELDAÑO

# CONDUSEF: Conciliador, No Juez

Si la UNE no resuelve satisfactoriamente el problema, el siguiente paso es la **CONDUSEF**. Es fundamental entender su naturaleza real: su función es **meramente conciliatoria** en el ámbito administrativo. No prejuzga el fondo del asunto, y sus pronunciamientos **carecen de la fuerza ejecutiva de una sentencia judicial**. El derecho del usuario permanece intacto y expedito para accionarlo ante instancias judiciales, ya que la tramitación ante CONDUSEF no agrega ni disminuye los derechos de las partes.

> "La CONDUSEF no realiza funciones jurisdiccionales, sino de mera conciliación en el ámbito administrativo." — Jurisprudencia 1a./J.84/2002, Primera Sala, SCJN



# Advertencia Estratégica: El Efecto "Aviso de Ajedrez"

Acudir a CONDUSEF es **optativo, no obligatorio**. Antes de iniciar la etapa conciliatoria, considera esta reflexión crucial:

Al presentar una reclamación en CONDUSEF, estás **alertando a la aseguradora** de tus intenciones. Ella usará esa etapa para preparar su defensa antes de que llegues a los tribunales.

**¿Cuándo juegas ajedrez, le avisas a tu contrario que moverás el caballo?** Eso mismo ocurre en esta etapa conciliatoria.

Recuerda además que en el **juicio oral mercantil**, en la etapa preliminar existe una audiencia de conciliación. No es lo mismo conciliar ante una autoridad administrativa que conciliar ante un Juez con la demanda ya presentada.

## Consulta siempre a un abogado especialista en seguros antes de actuar

Un abogado experto analizará si conviene agotar la etapa conciliatoria o si es mejor demandar directamente ante los tribunales competentes.

Lo que mal empieza, **mal acaba.**

# Lista de Verificación Antes de Reclamar ante CONDUSEF

Antes de presentar cualquier reclamación, verifica que se cumplan todos estos requisitos. Una reclamación mal estructurada puede ser contraproducente en tribunales:

### 1 Plazo vigente

Reclama dentro de los **dos años** que establece el artículo 65 de la LPDUSF. Verifica que la acción no esté prescrita.

### 2 Legitimación

Asegúrate de estar legitimado/a para presentar la reclamación. Hay casos donde las personas reclaman sin estarlo y terminan condenadas al pago de gastos y costas.

### 3 Sin exclusiones aplicables

Verifica que no aplique exclusión legal o contractual alguna, ni en cláusulas particulares ni generales de la póliza.

### 4 Prima pagada en tiempo

Confirma que la prima se haya pagado dentro del término pactado en las Condiciones Generales de la póliza.

### 1 Siniestro dentro de vigencia

El siniestro debe haber ocurrido durante la vigencia contratada de la póliza: ni antes ni después.

### 2 Sin dolo ni mala fe

El siniestro no debe haberse causado por dolo o mala fe del asegurado, beneficiario o sus causahabientes.

### 3 Cobertura contratada

Verifica que lo que reclamas cuente con cobertura establecida en la Carátula de la póliza y no esté excluida en ninguna cláusula.

### 4 Sin necesidad de periciales

CONDUSEF no puede admitir ni desahogar pruebas periciales. Si tu caso requiere determinar cuantías o preexistencias, ve directamente a tribunales.

# El Procedimiento de Conciliación ante CONDUSEF

Si decides agotar esta etapa —asesorado/a de un abogado especialista— así funciona el proceso. Consulta los artículos 60 al 72 Bis de la LPDUSF para conocer tus derechos y obligaciones completos:

### 1 Presentación de Reclamación

Reclamaciones inferiores a 6 millones de UDIs contra aseguradoras. Debe acompañarse de documentación en copia fotostática simple.

### 2 Audiencia de Conciliación

Dentro de los 20 días hábiles siguientes. La aseguradora rinde informe de ley respondiendo cada hecho de la reclamación. Puede ser presencial, telefónica o por medio idóneo.

### 3 Acuerdo o Fracaso

Si hay acuerdo, se formaliza en acta. Si no, el conciliador invita a las partes a someter la controversia al arbitraje de CONDUSEF (en amigable composición o estricto derecho).

### 4 Dictamen o Salvedad

CONDUSEF puede emitir un Acuerdo de Trámite con Dictamen (opinión técnico-jurídica) o dejar a salvo los derechos del usuario para acudir a tribunales.

⚠ La inasistencia del usuario a la audiencia sin justificación dentro de los 10 días hábiles siguientes se acordará como falta de interés y no podrá presentar la reclamación por los mismos hechos.

# El Dictamen de CONDUSEF: Alcance Real y Limitaciones

## ¿Qué es el Dictamen?

Es una **opinión técnico-jurídica** emitida con base en la documentación del expediente (en copias simples, sin valor probatorio). CONDUSEF tiene 60 días hábiles para expedirlo.

Cuando consigna una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, se considera **título ejecutivo no negociable** en favor del usuario — pero solo en asuntos inferiores a 100,000 UDIs contra aseguradoras.

La acción ejecutiva derivada del dictamen **prescribe a un año** de su emisión.

## Lo que el Dictamen NO puede hacer

- No equivale a una sentencia judicial ni tiene su fuerza ejecutiva
- No resuelve casos que requieran pruebas periciales (daños materiales, preexistencias, calidad de reparaciones)
- Si no hay elementos suficientes, CONDUSEF emite un **oficio por falta de elementos**, que no es acto de autoridad para efectos del amparo
- La reserva técnica que puede ordenar CONDUSEF a la aseguradora **no está disponible** para pago al usuario si la aseguradora es condenada y no paga

TERCER PELDAÑO

# Los Tribunales: La Instancia con Plena Fuerza Ejecutiva

Agotado el procedimiento administrativo —o si se decide ir directamente—, el camino es demandar a la aseguradora en la **vía ordinaria mercantil oral**, ante el fuero común o federal. Esta es la única instancia con verdadera fuerza ejecutiva.

### Prescripción clave

Observa siempre el término de prescripción del **artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**. No lo pierdas de vista.

### Conciliación judicial

En el juicio oral mercantil existe una **audiencia preliminar de conciliación**. Es cualitativamente superior: concilias ante un Juez con la demanda ya presentada.

### Asesoría especializada

Contrata a un **abogado especialista en seguros** desde el inicio. Una demanda bien estructurada, con documentación idónea en originales, marca la diferencia entre ganar o perder.

Recuerda: Lo que mal empieza, mal acaba. La calidad de tu reclamación desde el primer día determina el resultado final, sea en conciliación o en tribunales.