Pasos a Seguir en Caso de Accidente en el Servicio Público de Pasajeros

Legitimación y Prescripción de la Acción de Responsabilidad Civil

By CULTURA DEL CONTRATO DE SEGURO -



¿Por qué se pierden reclamaciones legítimas?

El transporte público de pasajeros —autobuses urbanos y foráneos, taxis, plataformas de movilidad y demás modalidades reguladas— es una de las actividades donde con mayor frecuencia se materializa el riesgo amparado por la cobertura de Responsabilidad Civil (RC). Sin embargo, la experiencia demuestra que muchas reclamaciones legítimas se pierden **no por falta de cobertura**, sino por dos causas completamente evitables:

❶ Falta de legitimación

Quien reclama no acredita debidamente su derecho a hacerlo ante la aseguradora.

❷ Prescripción de la acción

El plazo legal para reclamar vence antes de que se formalice la reclamación.

Este artículo aborda ambos temas desde una perspectiva práctica y jurídica, dirigida al sector asegurador y a los profesionales que acompañan a los usuarios del servicio público de pasajeros.

Marco Jurídico: El Artículo 147 de la LSCS

En México, la cobertura de RC protege el patrimonio del asegurado (el transportista) frente a reclamaciones de terceros a quienes cause daño durante la operación del servicio. El pasajero lesionado —o sus causahabientes en caso de fallecimiento— se ubican en la posición de **«tercero dañado»**.

Acción directa

El art. 147 LSCS atribuye el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado, quien es beneficiario del seguro desde el momento del siniestro, **sin necesidad de intervención del asegurado**.

Caso de fallecimiento

El derecho se transmite por vía sucesoria, salvo que la ley o la póliza designen expresamente a los familiares como beneficiarios directos, **evitando así el trámite de juicio sucesorio**.



Pasos Inmediatos: El Pasajero Afectado

Cuando el propio usuario sufre el accidente y puede actuar, debe seguir esta secuencia ordenada para preservar sus derechos:

1 Atención médica inmediata

Solicitar traslado a urgencias incluso ante lesiones aparentemente leves. El parte médico inicial es una pieza probatoria fundamental.

2 Identificar vehículo y operador

Anotar placas, número económico, ruta, nombre del chofer, compañía aseguradora y número de póliza (suele exhibirse dentro de la unidad).

3 Reporte a la autoridad competente

Dar aviso a la policía de tránsito o autoridad de movilidad para levantar el parte oficial del accidente.

4 Recabar evidencia y conservar comprobantes

Fotografías del lugar, del vehículo, de las lesiones y datos de testigos. Guardar todos los comprobantes de gastos médicos, medicamentos e incapacidades.

5 Notificar a la aseguradora e iniciar reclamación

Contactar a la aseguradora del transportista a la brevedad y **no firmar finiquitos ni convenios** sin conocer el alcance total de las lesiones.

6 Acreditar la responsabilidad del Asegurado en el Siniestro

Se deberá dar el seguimiento ante la Autoridad Competente a fin de deslindar las responsabilidades en el siniestro y que la autoridad, mediante el desahogo de las periciales que correspondan, determine que el Asegurado fue el responsable en el siniestro a fin de poder afectar la cobertura o la poliza de Responsabilidad Civil.

Pasos para los Familiares del Usuario Afectado

Cuando el pasajero queda incapacitado o fallece, sus familiares asumen un papel activo que exige mayor rigor documental.

En caso de lesiones incapacitantes

- Verificar si existe poder notarial o iniciar designación de tutor o representante legal si la incapacidad es prolongada.
- Recabar y resguardar el expediente clínico completo: diagnósticos, pronósticos y valuación de incapacidades.
- Dar seguimiento al reporte ante la autoridad de tránsito y solicitar copia certificada.
- Contactar a la aseguradora aportando documentación del hecho y de la representación legal.

En caso de fallecimiento

- Obtener acta de defunción y certificado médico de causa de muerte vinculada al accidente.
- Reunir documentación de parentesco: actas de nacimiento, matrimonio o constancias de dependencia económica.
- Revisar la póliza para identificar si existen beneficiarios designados (evita juicio sucesorio) o si el derecho se transmite por vía sucesoria ordinaria.
- Formalizar la reclamación dentro de los plazos legales sin dilaciones innecesarias.

Legitimación para Reclamar: ¿Quién puede cobrar?

No basta con haber sufrido el daño para poder cobrar la indemnización: es indispensable estar **legitimado para reclamarla**. La legitimación activa depende de la posición jurídica de quien reclama.



El pasajero lesionado

Legitimado por derecho propio como tercero dañado y beneficiario del seguro desde el momento del siniestro (art. 147 LSCS).



Beneficiarios designados

Familiares o beneficiarios expresamente designados en la póliza o normatividad del transporte. Pueden reclamar directamente, **sin juicio sucesorio**.



Albacea de la sucesión

Cuando no hay designación expresa, el albacea definitivo es quien está legitimado para reclamar a la aseguradora el cumplimiento de la cobertura.



Representante legal

Debe acreditar su representación (tutela, poder notarial, resolución judicial) para gestionar válidamente la reclamación a nombre del pasajero incapacitado.

⚠ La falta de legitimación es causa frecuente de rechazo o dilación en el pago, y puede derivar en litigios evitables si se atiende oportunamente a la documentación requerida.

La Prescripción de la Acción: El Reloj Corre desde el Accidente

Incluso con legitimación acreditada y cobertura procedente, el derecho a reclamar puede perderse si no se ejerce dentro del plazo legal establecido en el **artículo 81 de la LSCS**. El plazo se cuenta desde la fecha del accidente —o del fallecimiento—, **no desde que la aseguradora resuelve o niega la reclamación**.

⏳ 5 años

Cobertura de fallecimiento en seguros de vida.

⏱️ 2 años

Demás casos, incluyendo la cobertura de RC en transporte de pasajeros. **Regla general aplicable.**

Esto obliga a actuar con diligencia desde el primer momento, especialmente en los casos donde la integración del expediente sucesorio puede prolongarse por meses. El tiempo no se detiene por las gestiones internas de la aseguradora ni por la complejidad documental del caso.

Interrupción y Suspensión de la Prescripción

La ley contempla mecanismos que detienen o reinician el cómputo del plazo, lo que otorga margen de maniobra si se actúa correctamente.

Causas de *interrupción*

La interrupción reinicia el conteo del plazo desde cero. Se producen por:

- Presentación de reclamación escrita ante la CONDUSEF o en cualquiera de sus Delegaciones (arts. 65 y 66 LPDUFSF). Por su sola presentación, interrumpe la prescripción hasta que concluya el procedimiento.
- Nombramiento de peritos con motivo de la valuación del siniestro (art. 84 LSCS).
- Gestiones formales ante autoridad competente en protección al usuario de servicios financieros, reconocidas por criterios judiciales.

Causas de *suspensión*

La suspensión pausa el conteo, que se reanuda al concluir la causa. Se produce por:

- Presentación de reclamación ante la **Unidad Especializada (UNE)** de la aseguradora correspondiente, conforme al art. 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

> Cualquier pacto que pretenda acortar o ampliar el plazo legal de prescripción es **nulo de pleno derecho**.

Recomendaciones para Evitar que la Acción Prescriba

01

Notificar el siniestro por escrito

Comunicar el accidente a la aseguradora tan pronto como sea posible, conservando acuse de recibo de toda comunicación enviada.

02

Dar seguimiento activo al expediente

Solicitar por escrito el estatus de la reclamación de manera periódica para generar constancia documental del proceso.

03

Iniciar el trámite sucesorio sin demora

En casos que requieran expediente sucesorio, iniciarlo inmediatamente, pues el plazo de prescripción corre con independencia del avance del juicio.

04

Documentar toda gestión interruptora

Registrar nombramiento de peritos, solicitudes de información y quejas ante autoridades que puedan constituir causa de interrupción del plazo.

05

Ejercer acciones legales o administrativas a tiempo

Ante la proximidad del vencimiento sin respuesta, valorar oportunamente la vía conciliatoria o contenciosa ante la CONDUSEF o la vía judicial.

Conclusión: Actuar con Orden Protege el Derecho

El accidente sufrido por un usuario del servicio público de pasajeros activa una cobertura de RC cuyo cobro **no es automático**. Exige tres condiciones esenciales:

🗂️ Orden desde el primer momento

Seguir los pasos documentales desde el accidente: parte médico, reporte oficial, evidencia fotográfica y notificación a la aseguradora.

📋 Legitimación acreditada

Identificar con precisión quién tiene derecho a reclamar —la víctima, beneficiarios designados, el albacea o el representante legal— y aportar la documentación correspondiente.

⏰ Vigilancia del plazo de prescripción

Actuar dentro del plazo de dos años desde el accidente, aprovechando los mecanismos de interrupción y suspensión disponibles en la ley.

Para el sector asegurador, difundir con claridad estos pasos no solo protege al usuario: **reduce litigiosidad, agiliza el pago de indemnizaciones legítimas y fortalece la confianza en la cultura del contrato de seguro.**

Artículo elaborado con apoyo de inteligencia artificial (Claude, de Anthropic) y revisado por la Dirección de Cultura del Contrato de Seguro.