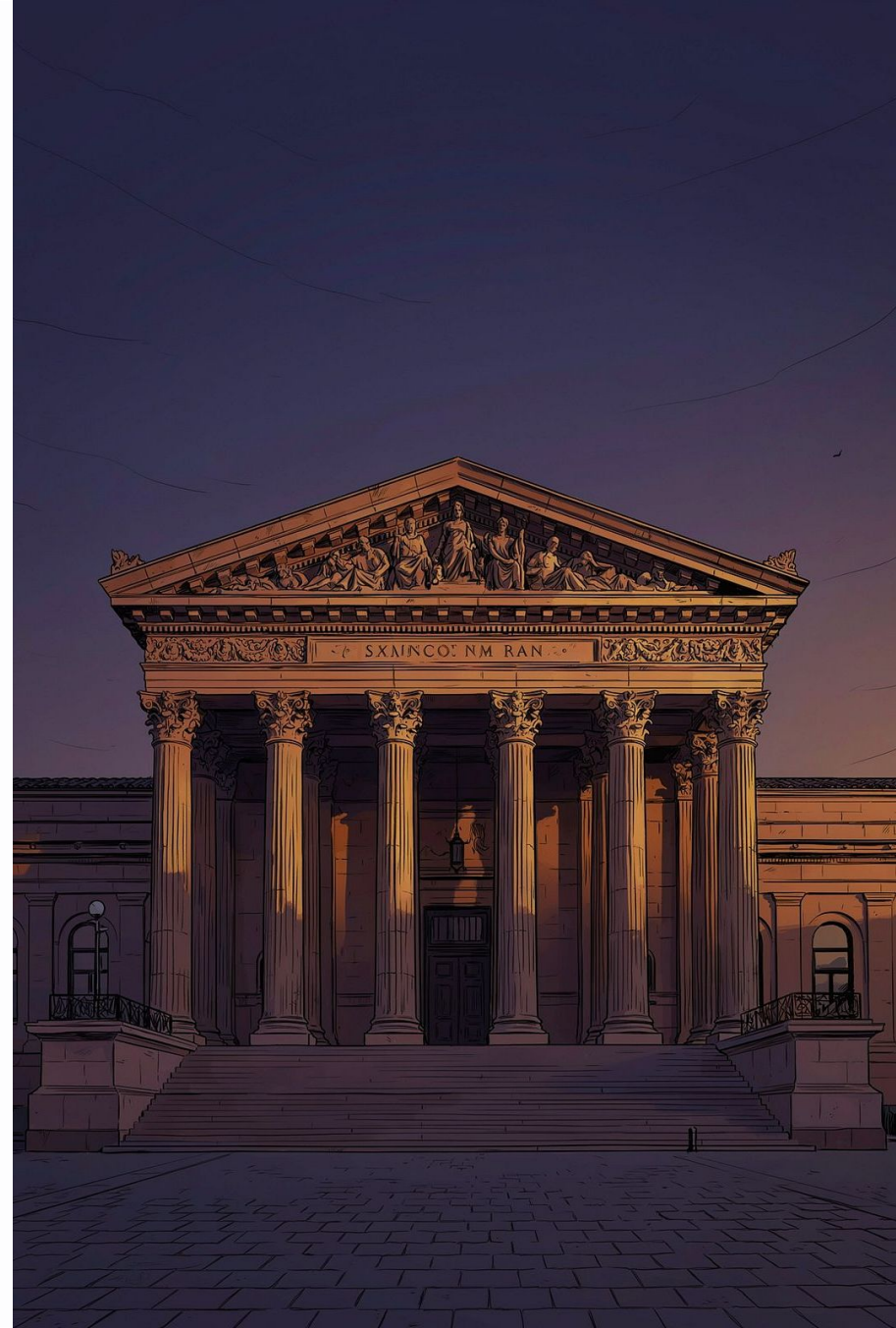


Suplencia de la Queja Deficiente en Favor de Beneficiarios de Seguros en Situación de Vulnerabilidad

Estudio técnico-jurídico del criterio derivado del **Amparo Directo 553/2025** (cuaderno auxiliar 300/2026) — Registro digital **2032633** — Semanario Judicial de la Federación, publicado el 11 de septiembre de 2026. Un hito en la intersección entre el derecho mercantil, el contrato de seguro y los derechos humanos en México.

TESIS AISLADA (II REGIÓN) 10.3 K (12A.)

BY CULTURA DEL CONTRATO DE SEGURO



Origen del Caso

Los Hechos que Dieron Lugar al Criterio

Una **mujer, madre soltera y ama de casa**, promovió juicio oral mercantil junto con otro beneficiario en contra de una institución aseguradora, reclamando el cumplimiento de un **seguro de vida contratado por su hijo fallecido**. El seguro había sido contratado expresamente para que, ante el fallecimiento del hijo, su madre no quedara en situación de desamparo económico.

El juzgador de primera instancia declaró **improcedente la acción** al estimar que los actores no acreditaron haber cumplido con sus cargas contractuales de aviso y comprobación del siniestro, ni haber entregado la documentación exigida por la aseguradora. Ante esa resolución, los afectados promovieron amparo directo.

Datos de Identificación

- **Expediente:** Amparo Directo 553/2025
- **Cuaderno auxiliar:** 300/2026
- **Tribunal:** Primer Tribunal Colegiado de Circuito del Centro Auxiliar de la Segunda Región, San Andrés Cholula, Puebla
- **Resolución:** 10 de abril de 2026, por unanimidad de votos
- **Ponente:** Magistrado Alan Malcolm Bravo de Rosas

El Artículo 79, Fracción VII de la Ley de Amparo como Escudo Procesal

Procede la suplencia de la queja deficiente en favor de la beneficiaria de un seguro de vida cuando, valoradas integralmente sus condiciones personales y materiales, se advierta que se encuentra en **clara desventaja social para la defensa eficaz de su derecho** frente a una institución financiera altamente profesionalizada.

Supuesto de Aplicación

Condiciones de pobreza, marginación o desventaja social que impidan al beneficiario defender eficazmente sus derechos en juicio frente al poder técnico y corporativo de la aseguradora.

Efecto Procesal

El tribunal de amparo asume un papel activo: si existe deficiencia en la argumentación jurídica del quejoso vulnerable, está **obligado** a suplirla para impedir que un tecnicismo prive de justicia a quien tiene el derecho.

Fundamento Constitucional

Principio pro-persona (artículo 1° constitucional), igualdad sustantiva y acceso efectivo a la justicia, en armonía con el artículo 79, fracción VII, de la Ley de Amparo.

La Asimetría Estructural: El Nudo Jurídico del Criterio

El tribunal identifica una **asimetría estructural real e insalvable** entre las partes del litigio asegurador. La madre soltera y ama de casa acude al juicio desde una posición materialmente desventajosa, agravada por el duelo y la pérdida del sustento familiar, con la única finalidad de lograr su subsistencia a partir de la suma asegurada.

<div>La Parte Débil</div> <div>Beneficiaria sin asesoría jurídica especializada, en duelo, sin ingresos propios y sin conocimiento de los protocolos técnicos de reclamación de siniestros.</div>	<div>La Parte Fuerte</div> <div>Institución bancaria y aseguradora nacional con estructura legal robusta, ajustadores especializados, protocolos internos de reclamación y dominio absoluto de la información técnica y documental del siniestro.</div>	<div>El Desequilibrio</div> <div>Esta disparidad configura una vulnerabilidad funcional en la defensa de los derechos que justifica, por mandato constitucional, la aplicación de la suplencia de la queja deficiente para reequilibrar la balanza procesal.</div>
---	---	---

Transformación del Litigio Asegurador en México

1 Mutación del Principio Dispositivo

El juzgador abandona el rol pasivo del estricto derecho y adopta un papel activo de **igualdad sustantiva**. Las deficiencias argumentativas del beneficiario vulnerable deben ser suplidas por el tribunal, impidiendo que tecnicismos legales frustren derechos legítimos.

2 Vinculación con el Registro 2032624

El criterio hermano habilita al juzgador para **ordenar la subsanación** de vacíos documentales cuando la información obra o puede allegarse al juicio. Las aseguradoras ya no pueden apelar a "trampas burocráticas" o formalismos excesivos para evadir el pago de pólizas contratadas de buena fe.

3 Revisión Obligatoria de Criterios de Rechazo

Las negativas de siniestro fundadas en omisiones de requisitos no esenciales o en la inexperiencia del reclamante se vuelven **altamente impugnables** y procesalmente frágiles ante los tribunales federales, que ahora blindan al beneficiario vulnerable.

Impacto en la Redacción de Pólizas y Cláusulas de Siniestros

Las instituciones aseguradoras ya no pueden redactar condiciones generales bajo la premisa de que el formalismo excesivo o la carga probatoria asfixiante sostendrán un rechazo ante los tribunales. El criterio exige una **evolución estructural** en cuatro ejes críticos:

1	2
<p>Prohibición de Cláusulas de "Caducidad Sorpresa"</p> <p>Los plazos irrazonables (24-48 horas) y los requisitos documentales imposibles pierden solidez jurídica. Las pólizas deben incorporar criterios de razonabilidad y proporcionalidad, con salvedades expresas para beneficiarios en situación de marginación o desconocimiento técnico.</p>	<p>Deber de Acompañamiento en el Aviso de Siniestro</p> <p>Las aseguradoras deben transitar hacia un modelo de buena fe objetiva y colaboración, incorporando protocolos que obliguen a prevenir al beneficiario sobre omisiones y a otorgarle plazos razonables de subsanación antes de emitir cualquier rechazo.</p>
3	4
<p>Precisión en la Carga de la Prueba</p> <p>Las exclusiones y requisitos de procedibilidad deben redactarse con absoluta claridad. La regla <i>contra proferentem</i> se aplica con rigor: toda ambigüedad se interpreta en perjuicio de quien redactó la cláusula, es decir, la aseguradora.</p>	<p>Transparencia y Lenguaje Ciudadano</p> <p>Las secciones de "Qué hacer en caso de siniestro" deben redactarse en lenguaje claro y accesible, eliminando tecnicismos actuariales oscuros. La comprensión plena por parte del beneficiario reduce litigios y fortalece la certeza jurídica de ambas partes.</p>

Impacto Prejudicial y Administrativo

La CONDUSEF ante el Mandato del Criterio 2032633

El impacto más urgente y transformador del criterio debe materializarse en la **etapa prejudicial administrativa**. La CONDUSEF debe reestructurar de inmediato sus criterios de conciliación para alinearse con el estándar constitucional de igualdad sustantiva, pues la neutralidad formal en la conciliación termina perjudicando sistemáticamente al usuario más débil.



Igualdad Sustantiva

El conciliador debe abandonar la neutralidad ciega y orientar activamente el diálogo cuando detecte que el reclamante pertenece a un grupo vulnerable en situación de desamparo económico.



Subsanación Documental Activa

La CONDUSEF debe exigir a la aseguradora que señale de forma exhaustiva los vacíos subsanables y otorgar plazos flexibles al usuario, en lugar de validar cierres procedimentales apresurados que solo benefician la postura pasiva de la institución.



Dictámenes con Perspectiva de DDHH

Los Dictámenes Técnicos del artículo 68 de la Ley de Protección al Usuario deben incorporar la doctrina judicial del criterio 2032633, declarando regresivas las negativas basadas en asimetrías de información o formalismos excesivos.

Tres Ejes de Transformación

Modificación Operativa de los Procedimientos Conciliatorios



La implementación de estos tres ejes convierte a la CONDUSEF en un verdadero **guardián de la igualdad sustantiva**, incentivando además a las aseguradoras a profesionalizar y humanizar la atención de siniestros desde su origen.

Reflexión Gremial

El Seguro como Instrumento de Justicia Distributiva

La Función Social del Seguro

El contrato de seguro es un **instrumento de cobertura social y previsión económica**, no un contrato de adhesión diseñado para lucrar mediante la asfixia procesal del beneficiario. Permitir que el derecho de la beneficiaria sea desestimado por la disparidad de fuerzas frente a un corporativo financiero desvirtúa la razón de ser del seguro.

El criterio 2032633 obliga a abogados, jueces y dictaminadores a abrazar esta visión garantista y distributiva del derecho asegurador mexicano.

El Mensaje a las Aseguradoras

El **blindaje contractual ya no se logra cerrando puertas con candados burocráticos**. Se alcanza diseñando procesos claros, equitativos y resistentes al escrutinio constitucional.

Una cláusula de reclamación redactada bajo la óptica de este criterio judicial no debilita a la aseguradora; por el contrario, le otorga **certeza jurídica real**, reduce costos de litigio y fortalece la confianza pública en el contrato de seguro. La igualdad sustantiva es, también, un buen negocio.

Hoja de Ruta para Operadores Jurídicos y Aseguradoras

→ Para Abogados Postulantes

Invocar expresamente el criterio 2032633 en demandas de amparo directo cuando el cliente sea beneficiario en situación de vulnerabilidad. Acreditar las condiciones personales y materiales del quejoso desde la demanda de origen para activar la suplencia de la queja.

→ Para Departamentos Legales de Aseguradoras

Revisar de inmediato los protocolos de rechazo de siniestros. Eliminar cláusulas de caducidad sorpresa e incorporar deberes de acompañamiento y subsanación documental. Redactar exclusiones con lenguaje ciudadano claro y criterios de razonabilidad proporcional.

→ Para la CONDUSEF y Reguladores

Actualizar los manuales de conciliación para incorporar perspectiva de vulnerabilidad y igualdad sustantiva. Emitir lineamientos internos que alineen el procedimiento administrativo con la doctrina establecida por el Poder Judicial de la Federación en los registros 2032633 y 2032624.

📄 Registro digital 2032633 — Semanario Judicial de la Federación — Tesis Aislada (II Región)1o.3 K (12a.) — Primer Tribunal Colegiado de Circuito del Centro Auxiliar de la Segunda Región, San Andrés Cholula, Puebla — Publicada el 11 de septiembre de 2026.