



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

**INICIATIVA ANTE EL H.
CONGRESO DE LA UNIÓN No.
LXVIII/INICU/0012/2025 I P.O.
UNÁNIME**

**H. CONGRESO DEL ESTADO
P R E S E N T E.-**

La Comisión de Justicia, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 64, fracción III de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, 87, 88 y 111 de la Ley Orgánica, así como por los artículos 80 y 81 del Reglamento Interior y de Prácticas Parlamentarias, ambos ordenamientos del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua, somete a la consideración del Pleno el presente Dictamen, elaborado con base en los siguientes:

ANTECEDENTES

I.- Con fecha 30 de septiembre de 2025, las y los Diputados Brenda Francisca Ríos Prieto, Edin Cuauhtémoc Estrada Sotelo, Edith Palma Ontiveros, Elizabeth Guzmán Argueta, Herminia Gómez Carrasco, Jael Argüelles Díaz, Leticia Ortega Máynez, Magdalena Rentería Pérez, María Antonieta Pérez Reyes, Óscar Daniel Avitia Arellanes, Pedro Torres Estrada y Rosana Díaz Reyes, integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Morena, presentaron iniciativa con carácter de decreto ante el H. Congreso de la Unión, a fin de adicionar diversas disposiciones a la Ley Sobre el Contrato de Seguro, así como a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en materia de plazos que deben cumplir las empresas aseguradoras, en caso de siniestro.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua”

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

II.- La Presidencia del H. Congreso del Estado, en uso de las facultades que le confiere el artículo 75, fracción XIII, de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, el día 02 de octubre de 2025, tuvo a bien turnar a las y los integrantes de la Comisión de Justicia, la iniciativa de mérito, a efecto de proceder al estudio, análisis y elaboración del correspondiente dictamen.

III.- La exposición de motivos que sustenta la iniciativa enunciada como Asunto 1021 en comento, es la siguiente:

En el ramo de seguros automotrices, personas aseguradas en diversas entidades federativas han reportado dilaciones excesivas en la reparación y entrega de sus vehículos después de un siniestro, falta de información oportuna sobre el avance o no de la reparación de sus vehículos siniestrados habiendo casos como el de Qualitas Seguros en ciudad Juárez entrega orden de reparación a su asegurado y después de 15 meses no le han pagado el daño total del vehiculó, ni se lo han regresado reparado y tampoco le dan información cierta de la ubicación del mismo (anexamos exhorto presentado en el H Congreso del Estado de Chihuahua para mayor documentación así como el exhorto en contra de Qualitas derivado de su respuesta a la CONDUSEF).

Además de la falta de control en el proceso de la reparación de vehículos siniestrados Qualitas Seguros en Cd Juarez se limita como en el caso en comento a ignorar a su asegurado ante la insistencia de saber el status de su vehículo en reparación

Estas demoras generan entre otros muchos problemas al usuario, cargas económicas adicionales y afectan el derecho de las y los consumidores a recibir un servicio oportuno y transparente. De acuerdo con información pública de la CONDUSEF y notas periodísticas, una proporción significativa de reclamaciones en el ramo auto se relaciona con los tiempos de reparación y entrega,



así como con la falta de información periódica sobre el avance de los trabajos.

Aunado a lo anterior, la legislación federal vigente en materia de contratos de seguro no establece plazos específicos ni uniformes para la reparación y entrega de vehículos, ni obligaciones claras de reporte periódico al asegurado, lo que propicia asimetrías contractuales en detrimento de la parte adherente y dificulta la tutela efectiva del usuario de servicios financieros.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

1) Marco legal vigente y sus deficiencias. La Ley sobre el Contrato de Seguro regula de manera general las obligaciones de asegurado y asegurador, pero carece de un estándar temporal expreso para la reparación y entrega del bien asegurado. Por su parte, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros reconoce atribuciones a la CONDUSEF para proteger a los usuarios, sin prever en específico los plazos materiales aquí propuestos. Esta ausencia dificulta la uniformidad regulatoria y deja la definición de tiempos a condiciones generales de póliza o prácticas de mercado o al descontrol de los procesos por parte de las compañías aseguradoras.

2) Protección del consumidor y buena fe objetiva. La naturaleza de los contratos de seguro como contratos de adhesión exige la aplicación de los principios pro persona, in dubio pro consumatore y de buena fe objetiva, procurando el equilibrio contractual y la información suficiente para la persona asegurada. El retraso excesivo sin justificación objetiva y verificable vulnera tales principios y puede traducirse en perjuicios patrimoniales y morales.

3) Competencia federal. La materia de seguros es de naturaleza federal, al estar comprendida en la facultad del Congreso de la Unión para legislar sobre comercio y servicios financieros; por ello, la fijación de plazos, resarcir multas económicas por incumplimiento y obligaciones de transparencia de observancia general debe realizarse en el ordenamiento federal.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

4) *Derecho comparado. En diversas jurisdicciones comparadas se prevén estándares temporales y mecanismos de pago mínimo o anticipos dentro de plazos razonables, lo que justifica y orienta la adopción de parámetros nacionales acordes a la realidad del mercado mexicano.*

Por lo anteriormente expuesto y sustentado solo en uno de miles de casos similares en la república mexicana en contra no solo de Qualitas Seguros sino de otras tantas compañías aseguradoras se considera reformar y adicionar la Ley sobre el Contrato de Seguro y correlativas (incluida, en su caso, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas), conforme a los siguientes ejes:

En la Ley sobre el Contrato de Seguro para establecer plazos máximos de gestión, reparación y entrega del vehículo asegurado: a) Daños menores: hasta 30 días naturales; b) Daños mayores: hasta 90 días naturales; y c) Pérdida total: hasta 15 días naturales para indemnizar, contados a partir de la integración del expediente con documentación completa.

Definir "daños menores" y "daños mayores" mediante criterios técnicos emitidos por la autoridad competente (CNSF), privilegiando parámetros objetivos como la estimación de daños respecto del valor comercial del vehículo, la disponibilidad de refacciones y la seguridad del vehículo.

Establecer la obligación de la aseguradora de emitir reportes de avance semanales, al menos, a través del medio de contacto electo por la persona asegurada (correo electrónico, portal o aplicación), indicando: etapa de reparación, piezas solicitadas y fecha estimada de entrega.

Prever que, vencidos los plazos sin entrega por causa imputable a la aseguradora o su red de proveedores, la CONDUSEF, ampliación de sus facultades para que tenga autoridad de imponer multas económicas a las aseguradoras responsables que omitan el cumplimiento de las responsabilidades que esta iniciativa



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

menciona así como poder entregar al asegurado afectado las multas económicas que le correspondan producto de sus gastos por movilidad al no haber recibido en tiempo el vehículo de su propiedad ya reparado, es decir el pago al asegurado del equivalente a los gastos comprobables de movilidad (renta de auto, transporte, combustible, u otros análogos) por el periodo de demora.

Prever causas de suspensión o prórroga de plazos cuando exista caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados (por ejemplo, desabasto verificado de refacciones), con obligación de notificación motivada al asegurado y nueva fecha cierta de entrega.

IV.- Ahora bien, esta Comisión, después de entrar al estudio y análisis de la iniciativa de mérito, tiene a bien realizar las siguientes:

CONSIDERACIONES

I.- Al analizar las facultades competenciales de este Alto Cuerpo Colegiado, quienes integramos esta Comisión de Dictamen Legislativo, no encontramos impedimento alguno para conocer del presente asunto, por lo que procederemos a motivar nuestra resolución.

II.- La iniciativa plantea como problemática central las demoras excesivas, la opacidad y la falta de control en los procesos de reparación, entrega o indemnización de vehículos asegurados tras un siniestro.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

Además, señala que estas prácticas comunes en diversas compañías del ramo automotriz, generan perjuicios económicos y emocionales a las personas aseguradas, quienes deben enfrentar largos periodos sin su vehículo o sin recibir la compensación correspondiente, además de asumir gastos adicionales por transporte o renta de automóvil.

Refiere que el problema radica en la ausencia de una regulación específica y uniforme dentro del marco jurídico federal, ya que la Ley sobre el Contrato de Seguro y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no establecen plazos máximos ni sanciones claras por incumplimiento.

Ante ello, la iniciativa propone modificar dichas leyes para fijar plazos máximos para la reparación o indemnización, obligar a las aseguradoras a informar semanalmente sobre el avance del proceso y facultar a la CONDUSEF para imponer sanciones económicas cuando se incumplan estos plazos. Con ello, se busca garantizar certeza, transparencia y equidad en la relación entre asegurado y aseguradora, protegiendo de manera efectiva los derechos de las y los usuarios de servicios financieros.

De ahí, que se propone adicionar diversas disposiciones a la Ley Sobre el Contrato de Seguro, así como a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; lo anterior lo podemos visibilizar en el siguiente cuadro comparativo:



LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO	
TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
Sin correlativo	Artículo 71 Bis. Tratándose de seguros de automóviles, la empresa aseguradora deberá gestionar, reparar y entregar el vehículo a la persona asegurada dentro de los siguientes plazos máximos, contados a partir de la emisión de la orden respectiva de reparación del automóvil siniestrado: I) Daños menores a reparar, hasta treinta días naturales; II) Daños mayores a reparar, hasta noventa días naturales. Cuando el siniestro derive en pérdida total, la empresa aseguradora deberá indemnizar a la persona asegurada dentro de los quince días naturales siguientes a partir de recibir los documentos que el asegurado entregue a la compañía aseguradora correspondiente.
Sin correlativo	Artículo 71 Ter. La empresa aseguradora deberá informar al menos de forma semanal a la persona asegurada el avance de la reparación mediante el medio de contacto que ésta elija, incluyendo el estado del vehículo, piezas en proceso de suministro y la fecha estimada de entrega, incluyendo en este reporte de avance lugar donde se encuentra el automóvil, nombre del responsable que está encargado de la preparación en el taller y la agencia correspondiente, teléfonos de ambos así como detalles de las reparaciones a efectuar, días y status del mismo.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

Sin correlativo	Artículo 71 Quáter. Vencidos los plazos a que se refiere el artículo 71 Bis por causa imputable a la aseguradora o a su red de proveedores, la CONDUSEF, en ejercicio de sus atribuciones previstas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, impondrá sanciones económicas a la aseguradora en cuestión consistente en el pago al asegurado del equivalente a los gastos comprobables de movilidad ocasionados por la demora, sin perjuicio de otras sanciones y de la obligación principal.
Sin correlativo	Artículo 71 Quinquies. Los plazos de entrega del vehículo siniestrado referidos en el Art 71 Bis podrán recorrerse cuando medie caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados, incluidos supuestos extraordinarios de desabasto generalizado de refacciones, debiendo la aseguradora notificarlo de inmediato a la persona asegurada, motivando la causa, documentando las gestiones realizadas y fijando nueva fecha cierta de entrega.
LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS	
Artículo 94.- ... I. a XVII.	Artículo 94.- ... I. a XVII. XVIII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Aseguradora que incumpla con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguros establecidos en los artículos: 71 Bis, 71 Ter, 71 Quáter, 71 Quinquies.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

III.- Esta Comisión Dictaminadora estima procedente la presente iniciativa, al reconocer la problemática real y recurrente que enfrentan las personas aseguradas en el ramo automotriz, derivada de las demoras injustificadas en la reparación, entrega o indemnización de sus vehículos después de un siniestro. Dichas dilaciones ocasionan afectaciones económicas y sociales, así como un menoscabo en los derechos de los consumidores a recibir un servicio eficiente, transparente y conforme a los principios de buena fe y equidad contractual.

IV.- De acuerdo con la exposición de motivos, se advierte que la legislación federal vigente, en particular la *Ley sobre el Contrato de Seguro* y la *Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros*, carece de disposiciones que establezcan plazos máximos de reparación, entrega o indemnización, ni obligaciones de información periódica al asegurado. Esta ausencia normativa genera asimetrías en la relación contractual y deja a la parte asegurada en una posición de desventaja frente a las compañías aseguradoras, lo que vulnera la protección al usuario de servicios financieros.

V.- Conforme al artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Congreso del Estado de Chihuahua se encuentra facultado para iniciar decretos ante el Congreso de la Unión, en ejercicio de su potestad de promover acciones legislativas orientadas al fortalecimiento de la protección ciudadana y a la mejora de las condiciones normativas que inciden en los



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua”

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

derechos de las personas. Por tanto, la presente iniciativa se considera jurídicamente viable y congruente con el ámbito competencial estatal, en tanto busca elevar al Congreso de la Unión una propuesta de reforma de interés general.

VI.- Esta Comisión considera que los plazos y obligaciones previstos en la iniciativa, tales como la reparación o indemnización dentro de 15, 30 o 90 días, la obligación de emitir reportes de avance semanales y la posibilidad de sancionar económicamente a las aseguradoras incumplidas, fortalecen el marco de protección al consumidor, promueven la rendición de cuentas de las instituciones financieras y contribuyen a la certeza jurídica de las personas usuarias. Su implementación representaría un avance normativo significativo en favor de la transparencia y la equidad contractual.

En virtud de lo anterior, esta Comisión Dictaminadora estima que la iniciativa en análisis cumple con los principios de legalidad y certeza, siendo viable y oportuna para su aprobación en sentido positivo, a fin de que este Honorable Congreso del Estado de Chihuahua turne el presente dictamen al Congreso de la Unión, conforme a lo dispuesto en la legislación local y federal aplicable.

VII.- En base a todo lo expuesto, y haciendo constar que no existieron propuestas u opiniones de la iniciativa de mérito a través del Buzón Legislativo



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

Ciudadano, las diputadas y diputados que integramos esta Comisión de Justicia, sometemos a la consideración del Pleno el siguiente proyecto de:

INICIATIVA ANTE EL H. CONGRESO DE LA UNIÓN

PRIMERO.- La Sexagésima Octava Legislatura del H. Congreso del Estado de Chihuahua, tiene a bien enviar ante el H. Congreso de la Unión, iniciativa con carácter de decreto, a fin de adicionar diversas disposiciones a la Ley Sobre el Contrato de Seguro y a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

ARTÍCULO PRIMERO.- Se adicionan los artículos 71 Bis, 71 Ter, 71 Quáter y 71 Quinquies, a la Ley Sobre el Contrato de Seguro, para quedar de la siguiente forma:

Artículo 71 Bis.- Tratándose de seguros de automóviles, la empresa aseguradora deberá gestionar, reparar y entregar el vehículo a la persona asegurada dentro de los siguientes plazos máximos, contados a partir de la emisión de la orden respectiva de reparación del automóvil siniestrado:

I) Daños menores a reparar, hasta treinta días naturales;

II) Daños mayores a reparar, hasta noventa días naturales.

Cuando el siniestro derive en pérdida total, la empresa aseguradora deberá indemnizar a la persona asegurada dentro de los quince días naturales



siguientes a partir de que la compañía aseguradora correspondiente reciba los documentos que el asegurado le entregue.

Artículo 71 Ter.- La empresa aseguradora deberá informar, al menos de forma semanal, a la persona asegurada, el avance de la reparación mediante el medio de contacto que esta elija, incluyendo el estado del vehículo, piezas en proceso de suministro y la fecha estimada de entrega, el lugar donde se encuentra el automóvil, nombre del responsable que está encargado de la preparación en el taller y la agencia correspondiente, teléfonos de ambos, así como detalles de las reparaciones a efectuar, días y estatus del mismo.

Artículo 71 Quáter.- Vencidos los plazos a que se refiere el artículo 71 Bis, por causa imputable a la aseguradora o a su red de proveedores, la CONDUSEF, en ejercicio de sus atribuciones previstas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, impondrá sanciones económicas a la aseguradora en cuestión, consistente en el pago al asegurado del equivalente a los gastos comprobables de movilidad ocasionados por la demora, sin perjuicio de otras sanciones y de la obligación principal.

Artículo 71 Quinquies.- Los plazos de entrega del vehículo siniestrado referidos en el artículo 71 Bis, podrán recorrerse cuando medie caso fortuito o



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

fuerza mayor debidamente acreditados, incluidos supuestos extraordinarios de desabasto generalizado de refacciones, debiendo la aseguradora notificarlo de inmediato a la persona asegurada, motivando la causa, documentando las gestiones realizadas y fijando nueva fecha cierta de entrega.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se adiciona al artículo 94, la fracción XVIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar redactada de la siguiente forma:

Artículo 94.- ...

I. a XVII. ...

XVIII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Aseguradora que incumpla con lo establecido en la Ley Sobre el Contrato de Seguro, en los artículos 71 Bis, 71 Ter, 71 Quáter y 71 Quinquies.

...

...

TRANSITORIO



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

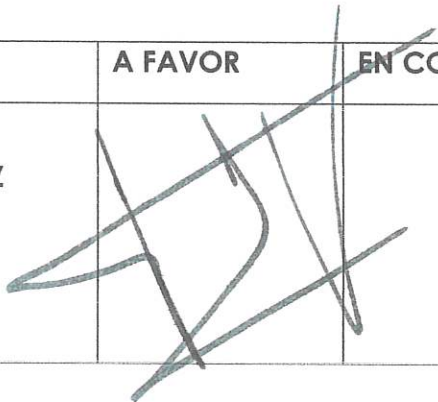
ARTÍCULO ÚNICO.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente en que sea publicada en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- De conformidad con el artículo 71, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, remítase copia de la presente Resolución, al H. Congreso de la Unión, para los efectos conducentes.

ECONÓMICO.- Aprobado que sea, tórnese a la Secretaría para que elabore la Minuta de Decreto en los términos en que deba publicarse.

D A D O en el Salón de Sesiones del H. Congreso del Estado a los 21 días del mes de octubre del 2025.

Así lo aprobó la Comisión de Justicia, en reunión de fecha 20 de octubre de 2025.

	INTEGRANTES	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. FRANCISCO ADRIÁN SÁNCHEZ VILLEGAS PRESIDENTE			

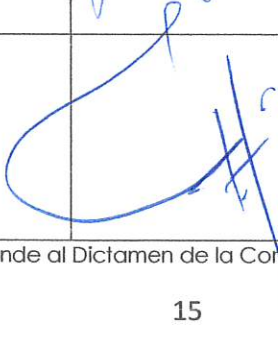


H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2025, Año del Bicentenario de la Primera Constitución del Estado de Chihuahua"

Comisión de Justicia

LXVIII LEGISLATURA
DCJ/009/2025

	DIP. IRLANDA DOMINIQUE MÁRQUEZ NOLASCO SECRETARIA			
	DIP. EDNA XÓCHITL CONTRERAS HERRERA VOCAL			
	DIP. JOSÉ ALFREDO CHÁVEZ MADRID VOCAL			
	DIP. GUILLERMO PATRICIO RAMÍREZ GUTIÉRREZ VOCAL			
	DIP. JAEL ARGÜELLES DÍAZ VOCAL			
	DIP. PEDRO TORRES ESTRADA VOCAL			

Nota: La presente hoja de firmas corresponde al Dictamen de la Comisión de Justicia, que recayó al Asunto 1021.