

**ACUERDO No.
LXVIII/PPACU/0206/2025 I P.O.
MAYORÍA**

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

Los que suscriben, **María Antonieta Pérez Reyes, Edin Cuauhtémoc Estrada Sotelo, Leticia Ortega Máynez, Óscar Daniel Avitia Arellanes, Rosana Díaz Reyes, Brenda Francisca Ríos Prieto, Magdalena Rentería Pérez, Elizabeth Guzmán Argueta, Pedro Torres Estrada, Herminia Gómez Carrasco, Jael Argüelles Díaz y Edith Palma Ontiveros**, en nuestro carácter de Diputados de la Sexagésima Octava Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua e integrantes del Grupo Parlamentario de Morena, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 68 fracción I, de la Constitución Política; 167 fracción I, 168 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo; así como los numerales 75 y 77 del Reglamento Interior de Prácticas Parlamentarias del Poder Legislativo; todos ordenamientos del Estado de Chihuahua, acudimos ante esta Honorable Asamblea Legislativa, a presentar Proposición con Carácter de Punto de acuerdo con sustento en la siguiente:

EXPOSICION DE MOTIVOS

El poder de las aseguradoras en México: una amenaza silenciosa para los ciudadanos

En México, el sector asegurador representa una de las industrias con mayor poder económico y político. Aunque su función principal debería ser brindar protección financiera ante riesgos, en la práctica muchas aseguradoras operan con prácticas abusivas, negligencia en el servicio y una preocupante impunidad. Esta situación se agrava por la debilidad de las autoridades reguladoras, que parecen incapaces de frenar los abusos. El resultado: ciudadanos desprotegidos, procesos interminables y una sensación generalizada de injusticia.

El caso de los vehículos siniestrados: una muestra del problema

Uno de los ejemplos más visibles del mal funcionamiento del sistema asegurador es el trato que reciben los propietarios de vehículos siniestrados. En múltiples casos, los autos involucrados en accidentes tardan meses —incluso más de un año— en ser reparados y devueltos a sus dueños. Las aseguradoras alegan falta de piezas, demoras en talleres o procesos administrativos, pero detrás de estas excusas se esconde una estrategia de dilación que beneficia a las empresas y perjudica gravemente a los ciudadanos.

¿Cómo afecta esta falta de regulación a los ciudadanos?

La ausencia de una regulación efectiva tiene consecuencias profundas:

- **Pérdida económica directa:** El ciudadano pierde su medio de transporte, incurre en gastos adicionales (renta de autos, transporte público, pérdida de ingresos).
- **Desgaste emocional:** La incertidumbre, el maltrato por parte de las aseguradoras y la falta de respuestas generan estrés y frustración.
- **Desconfianza institucional:** La impunidad de las aseguradoras erosiona la confianza en las instituciones públicas encargadas de proteger al consumidor.
- **Desigualdad estructural:** Los ciudadanos comunes no tienen los recursos legales ni económicos para enfrentar a estas empresas, lo que perpetúa la desigualdad.

¿Por qué las aseguradoras operan como “mafias”?

El término “mafia” no se usa aquí en sentido literal de “grupo de delincuentes”, sino para describir un sistema cerrado, opaco y con prácticas que favorecen a unos pocos en detrimento de muchos. Las aseguradoras en México:

- **Manipulan procesos legales:** Retrasan juicios, apelan decisiones, y utilizan vacíos legales para evitar indemnizaciones.
- **Controlan redes de talleres:** Imponen condiciones a los talleres que limitan la calidad y velocidad de las reparaciones.
- **Influyen en autoridades:** A través de cabildeo y relaciones políticas, logran que las sanciones sean mínimas o inexistentes.
- **Desinforman al consumidor:** Ocultan cláusulas, complican trámites y hacen que el ciudadano se rinda antes de obtener justicia.

¿Cómo se puede combatir este sistema?

Acabar con el abuso de las aseguradoras requiere una estrategia integral:

1. Fortalecimiento institucional

- Reformar la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) para que tenga mayor autonomía y capacidad sancionadora.
- Crear una defensoría del asegurado independiente, con facultades legales para representar a ciudadanos.

2. Transparencia y rendición de cuentas

- Obligar a las aseguradoras a publicar estadísticas de siniestros, tiempos de reparación, y quejas resueltas.
- Establecer auditorías externas periódicas.

3. Educación financiera

- Promover campañas para que los ciudadanos conozcan sus derechos como asegurados.
- Incluir educación sobre seguros en programas escolares y universitarios.

4. Acción colectiva

- Fomentar la creación de asociaciones civiles que defiendan a los asegurados.
- Impulsar demandas colectivas contra aseguradoras que incumplen sistemáticamente.

5. Tecnología y digitalización

- Crear plataformas digitales donde los ciudadanos puedan monitorear el estado de sus siniestros en tiempo real.
- Usar inteligencia artificial para detectar patrones de abuso y negligencia.

Ejemplos internacionales: ¿qué podemos aprender?

Países como Canadá, Alemania y Chile han implementado modelos regulatorios más estrictos que podrían servir de inspiración:

- **Canadá:** Tiene una oficina del consumidor de seguros que actúa como mediador entre aseguradoras y ciudadanos.
- **Alemania:** Las aseguradoras están obligadas por ley a resolver siniestros en plazos máximos establecidos.
- **Chile:** Ha promovido la digitalización de procesos y la transparencia en contratos.

Conclusión

La lucha contra el abuso de las aseguradoras en México no es sencilla, pero es urgente. Los ciudadanos merecen un sistema justo, transparente y eficiente que cumpla con su propósito: proteger, no perjudicar. Para lograrlo, se necesita voluntad política, presión social y una ciudadanía informada y organizada. Solo así se podrá transformar un sistema que hoy opera como una mafia en uno que sirva verdaderamente al bienestar colectivo.

Hoy a pesar de todo lo anterior el Congreso del Estado de Chihuahua poco puede hacer en la regulación para exigir a las aseguradoras del país transparencia buen servicio y rendición de cuentas a los usuarios, ya que estamos hablando de un tema de índole federal mismo que deberá ser analizado y tratado por las cámaras altas. No obstante sí podemos solicitar y exigir a las autoridades estatales encargadas de regular a las aseguradoras que intervengan en casos específicos como el siguiente:

El día 29/06/2024 un usuario de Seguros Qualitas en Ciudad Juárez tuvo un percance, confiado en que contaba con cobertura como chofer de plataforma el conductor del vehículo siniestrado llevó a cabo todo el proceso necesario en casos de accidentes, llamó a su ajustador, recibió su orden de servicio para internar su vehículo a un taller mecánico el cual debería de reparar la carrocería y los desperfectos mecánicos derivados del choque en cuestión. A partir de ingresar su vehículo el chofer de plataforma en cuestión estuvo yendo constantemente al taller encargado de la reparación para ver el estatus ya que como chófer de plataforma su ingreso como forma de vida depende del vehículo siniestrado.

Han pasado casi 14 meses a partir de ese accidente y es hora que el asegurado de la empresa Seguros Qualitas no ha obtenido información de en dónde está su vehículo, en qué condiciones se encuentra, si le van a pagar el daño total al no entregarle el carro en las condiciones que deberían de entregarle dado que estaba cubierto con póliza de seguros, llegando al cinismo el personal de la compañía Seguros Qualitas en Ciudad Juárez de ya no contestar las llamadas del asegurado afectado en este caso.

A petición de este y como representante popular acepté involucrarme en la solución de su problema, el día 4 de agosto del presente se entregó un oficio en las oficinas de Seguros Qualitas en la avenida Tomás Fernández No. 7777, Col Los Parques en donde un colaborador de esa empresa se identificó como parte del equipo jurídico y se negó a firmar de recibido el oficio que a mi nombre se le entregaba, a pesar de haberle señalado en el documento en cuestión el teléfono en el que podrían comunicarse para ponernos al tanto del estatus de este asunto a la fecha, ya casi finales de agosto no hemos recibido comunicación alguna del empresa Seguros Qualitas así como tampoco lo ha recibido el chófer de plataforma asegurado en esta compañía.

He procedido a nombre del ciudadano, de quien obtuve poder simple de representación a su nombre, para interponer queja en las oficinas de Condusef (Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Aseguradoras y Afores entre otros) en la ciudad de Chihuahua.

Es increíble como Seguros Qualitas con esa falta de interés en el buen servicio a quienes depositaron en ellos su confianza para el caso de siniestros, a casi 14 meses el vehículo

que entró a reparación el 29/06/2024 a la fecha está desaparecido, probablemente abandonado en algún taller sin el seguimiento correspondiente y hasta probablemente la desaparición premeditada del mismo ya que tanto hermetismo respecto al caso hace pensar lo peor en las prácticas comerciales de Seguros Qualitas en su oficina de Ciudad Juárez.

Además de la afectación emocional y de confianza que esta compañía ha generado en su cliente, los 14 meses sin tener su vehículo ya reparado y en perfecto funcionamiento le ha afectado económicamente ya que estos meses son los mismos que él ha tenido que desembolsar de sus recursos propios para rentar un vehículo y poder seguir trabajando como chófer de plataforma para proveer lo necesario a su familia. ¿Esta compañía de Seguros Qualitas va a reponerle a su asegurado estos gastos accesorios innecesarios?

Por lo anterior y por la experiencia que personalmente me ha tocado conocer e investigar puedo decir sin lugar a duda que Seguros Qualitas se ha convertido en una de las aseguradoras menos confiables en Ciudad Juárez.

Para mí como representante popular la pregunta obligada es ¿cuántos más asegurados sobre todo a los choferes de plataforma, han sido afectados por la compañía Qualitas y están en situaciones similares sin que a la fecha haya recibido respuesta a su problema por no contar con la asesoría correspondiente de un representante popular o de la autoridad competente?

Aprovecho para hacer un llamado a título personal a todos los ciudadanos particulares y choferes de plataforma que pudieran estar involucrados en un caso de reparación de vehículos no resueltos por la compañía Seguros Qualitas a que me contacten para poder asesorarlos de la manera necesaria.

Por todo lo anterior es que los diputados integrantes de la bancada de morena en esta Sexagésima Octava Legislatura acudimos respetuosamente a esta Diputación Permanente para solicitar su apoyo para el siguiente exhorto:

PRIMERO.- A la titular de CONDUSEF delegación Chihuahua, la Licenciada Wendy Pérez para que de manera urgente lleva a cabo los procedimientos necesarios y cite al personal



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

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

de Seguros Qualitas para que ante esa dependencia informe puntualmente el estatus del caso aquí planteado.

SEGUNDO.- Que la licenciada Wendy Pérez titular de CONDUSEF Delegación Chihuahua informe a este H. Congreso el resultado de la audiencia que lleve a cabo con el personal de la compañía Seguros Qualitas y saber cuál será la solución al presente problema.

Económico. Aprobado que sea, remítase copia del presente a la Secretaría para que elabore la minuta de Acuerdo en los términos que correspondan.

D A D O en el Recinto Oficial del Poder Legislativo el día 4 de septiembre de 2025.

ATENTAMENTE

GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

DIP. MARÍA ANTONIETA PÉREZ REYES

**DIP. EDÍN CUAUHTÉMOC ESTRADA
SOTELO**

DIP. EDITH PALMA ONTIVEROS

DIP. BRENDA FRANCISCA RÍOS PRIETO

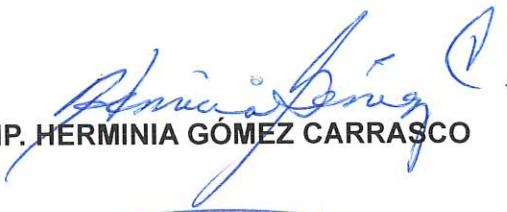
DIP. ELIZABETH GUZMAN ARGUETA



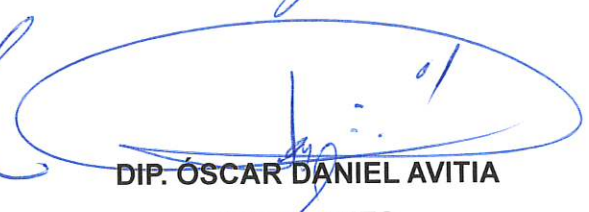
H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

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

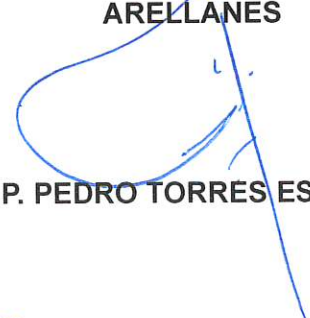

DIP. MAGDALENA RENTERÍA PÉREZ


DIP. HERMINIA GÓMEZ CARRASCO


DIP. LETICIA ORTEGA MAYNEZ


DIP. ÓSCAR DANIEL AVITIA
ARELLANES


DIP. JAE L ARGÜELLES DÍAZ


DIP. PEDRO TORRES ESTRADA


DIP. ROSANA DÍAZ REYES