

Declaración de Derechos del Consumidor Respecto al Seguro de Automóvil Personal

AVISO. Este documento es un resumen de sus derechos como asegurado. Usted tiene derecho a llamar a su aseguradora y pedirle una copia en español.

Introducción

Esta Declaración de Derechos es un resumen de sus derechos, no forma parte de su póliza. El Departamento de Seguros de Texas (TDI) adoptó esta Declaración de Derechos y exige que las aseguradoras adjunten una copia cuando expiden sus pólizas.

La ley de Texas le otorga ciertos derechos respecto a su seguro de automóvil. Esta Declaración de Derechos describe los que por reglamento o precepto estatal la ley le otorga, pero no los incluye todos. Tampoco incluye algunas excepciones. Si su agente, aseguradora o ajustador de seguros le dice que alguno de estos derechos no aplica en su caso, comuníquese con TDI, Oficina de Protección al Consumidor, 1-800-252-3439 (en Austin 463-6515) (111-1A) P. O. Box 149091, Austin, TX 78714-9091. Si desea una lista de alguna ley(es) y/o reglamento(s) específico que hemos condensado en este documento, o tiene alguna pregunta o comentario, favor de comunicarse con la Oficina del Asesor Público de Seguros, 333 Guadalupe Street, Suite 3-120, Austin, TX 78701 (512-322-4143) o por medio electrónico www.opic.state.tx.us.

En esta Declaración de Derechos no se mencionan las responsabilidades que le corresponden a usted, esas están descritas en su póliza. El no cumplir con sus responsabilidades podría afectar sus derechos.

Información

1. Usted tiene derecho a llamar gratis a TDI, al 1-800-252-3439 o en Austin al 463-6515 para obtener más información respecto a:
 - sus derechos como consumidor de seguros;
 - el estado de licencia de alguna aseguradora o agente;
 - la situación económica de alguna aseguradora;
 - el promedio y tipo de quejas de los consumidores en contra de alguna aseguradora;
 - las tarifas que cobra la aseguradora comparadas con la escala que fija el estado;
 - el Programa de Ayuda al Mercado de Seguros (MAP) 1-888-799-MAPP (6277) diseñado para ayudar a los consumidores que residen en regiones con escasez de seguros a obtener seguro de responsabilidad civil; y
 - otros asuntos de interés al consumidor.

También puede encontrar alguna de esta información en el sitio electrónico de TDI: <http://www.tdi.state.tx.us>.

2. Usted tiene derecho a que la aseguradora ponga a su disposición un número de teléfono al que pueda llamar gratis para hacer preguntas o presentar quejas. El número lo encontrará en un aviso que acompaña la póliza. Las aseguradoras pequeñas no están obligadas a cumplir con este requisito.

Comprando seguro

3. Su aseguradora o agente tienen prohibido decirle cosas falsas, engañosas o confusas respecto a los seguros.
4. A petición suya, la aseguradora está obligada a explicarle, por escrito, el motivo por el cual le negó la cobertura. La explicación por escrito debe exponer la decisión de manera completa, incluso los sucesos exactos, las circunstancias o los factores de riesgo que lo descalificaron para la cobertura. También debe enumerar las fuentes de datos de información que utilizó.

AVISO: La responsabilidad de darle una explicación por escrito es obligación directa de las aseguradoras. Los agentes independientes no tienen el deber específico de cotizarle al consumidor la tarifa más baja posible o darle una explicación por escrito del motivo por el cual el agente no le ofreció la tarifa más baja.

5. La aseguradora o el agente no pueden exigirle que compre más cobertura de responsabilidad civil que la que la ley requiere (20/40/15), tampoco le pueden exigir que compre otros tipos de cobertura como condición para venderle o continuarle la póliza.

AVISO: La ley de Texas requiere que las pólizas de automóvil incluyan la cobertura para lesiones personales (PIP) y la cobertura contra conductor sin seguro o con seguro insuficiente (UM/UIM), a menos que usted las rechace por escrito. Además, es posible que como condición para autorizar el préstamo de automóvil la financiera le exija que compre otros tipos de cobertura, como por ejemplo: la cobertura contra choque o la cobertura amplia, que pagan por los daños al vehículo suyo.

6. Si dos aseguradoras le han negado el seguro de automóvil usted tiene derecho a comprar por medio de la Asociación Plan de Seguros de Automóvil de Texas (TAIPA) el seguro de responsabilidad mínimo, cobertura para lesiones personales y cobertura contra conductor sin seguro o con seguro insuficiente.

AVISO: Al cumplir tres años consecutivos sin accidentes por las que ha sido encontrado culpable o infracciones de tránsito, usted tiene derecho a que su aseguradora asignada le venda una póliza como cliente común, con tarifa más baja que la de TAIPA. La aseguradora debe hacerle este ofrecimiento por escrito.

7. Usted tiene derecho a pagar a plazos la prima de su póliza de automóvil. Las aseguradoras podrían cobrar un recargo en cada pago. El pago inicial no puede ser más de lo que cuesta la cobertura de dos meses. En las pólizas de 12 meses, usted tiene derecho a pagar el saldo, por lo menos, en diez mensualidades iguales. En las pólizas de seis meses, usted tiene derecho a pagar el saldo, por lo menos, en cuatro mensualidades iguales.

AVISO: Es posible que le ofrezcan el plan de pago por medio de una financiera de primas. Las financieras de este tipo ofrecen préstamos con tasas de interés altas, con más recargos y responsabilidades que los planes de pago a plazos ofrecidos directamente por las aseguradoras.

8. Si usted autoriza que la aseguradora retire las mensualidades directamente de una institución bancaria la aseguradora no puede aumentar la cantidad que retira, a menos que:
- la aseguradora le avise del aumento de prima por lo menos 30 días antes de la fecha en que el aumento entrará en vigor y le provea una forma con porte pagado para responder en caso que desee disputar el aumento; y
 - usted no notifique a la aseguradora o a la institución bancaria que está disputando el aumento por lo menos cinco días antes de la fecha en que entrará en vigor.

Esto no aplica a los aumentos de prima específicamente programados en la póliza original, a los aumentos basados en cambios que usted solicita en la póliza, o a un aumento que es menos de \$10 o el 10% del pago del mes anterior.

Los descuentos

9. La aseguradora debe ofrecerle descuentos en la prima por:
- **Dos o más autos** - 20% de descuento en la prima de responsabilidad civil, pagos médicos y protección para lesiones personales; y el 15% de descuento en la prima de cobertura contra choque, aplicada a cada tipo de cobertura que usted tenga en más de un auto (a menos que haya comprado la cobertura por medio del TAIPA o uno de los autos es conducido por un conductor varón menor de 25 años o una mujer soltera menor de 21 años);
 - **Bolsas de aire o cinturones de seguridad** – 30% de descuento en las primas de las coberturas para lesiones personales y pagos médicos si su auto está equipado con bolsas de aire o cinturones automáticos que protegen a todos los ocupantes en los asientos delanteros, o el 15% de descuento si la bolsa de aire o cinturón automático protege solamente al conductor.
 - **Dispositivos antirobo** – Un descuento en la prima de cobertura amplia que puede variar entre el 2% y el 30% dependiendo de la región donde usted vive, y el tipo y cantidad de dispositivos calificados para evitar el vandalismo o el robo de su auto.
 - **Curso de manejo a la defensiva** – 10% de descuento en la prima de responsabilidad civil, pagos médicos, lesiones personales y choque cuando se presenta comprobante de haber tomado un curso de manejo a la defensiva durante los últimos tres años. Este descuento no puede ser aplicado junto con el descuento del curso de educación de manejo en ningún auto.
 - **Curso de educación de conductor** – 10% de descuento en la prima de responsabilidad civil, pagos médicos, lesiones personales y choque cuando se presenta comprobante de que un conductor varón menor de 25 años o una conductora soltera menor de 21 años ha tomado un curso de educación de conductor. Este descuento no puede ser aplicado junto con el descuento del curso de manejo a la defensiva en ningún auto, y
 - **Curso para evitar el uso del alcohol y las drogas** – 5% de descuento en su prima de responsabilidad civil, pagos médicos, lesiones personales y choque cuando presenta comprobante de haber tomado un curso, durante los últimos tres años, para evitar el uso del alcohol y las drogas. Los que han sido encontrados culpables de manejar en estado de embriaguez y los menores que han sido encontrados culpables de posesión de alcohol o drogas no clasifican para este descuento durante siete años a partir de la fecha en que fueron encontrados culpables.

Si su aseguradora es cooperativa de condado (county mutual) puede ser o puede ser que no le ofrezca estos descuentos, y si se los ofreciera, la cantidad del descuento la determina la aseguradora y podría ser diferente a los porcentajes arriba mencionados.

La cancelación de su póliza y el rechazo a renovar la póliza

Cancelación significa que **antes de la fecha de vencimiento de la póliza** la aseguradora:

- cancela la póliza
- reduce o restringe la cobertura estipulada en la póliza, o
- se rehúsa a suministrar cobertura adicional a la que usted tiene derecho según la póliza.

Rechazo a renovar y no-renovación significa que la póliza es terminada **en la fecha de vencimiento**, al final del período de vigencia.

El **período de vigencia** está escrito en la carátula de la póliza, en especificaciones de la póliza.

10. Pasados los primeros 60 días a partir de la fecha en que la póliza inicial entró en vigor la aseguradora no puede cancelársela a menos que:

- usted no pague la prima a su debido tiempo;
- presente una reclamación fraudulenta;
- su licencia de manejar o la matrícula de su auto sea revocada o suspendida;
- la licencia de manejar de cualquier persona que vive en su hogar o una que acostumbra manejar un auto asegurado sea suspendida o revocada. La aseguradora no puede cancelar la póliza por este motivo si usted acepta excluir a esa persona de su seguro; o
- TDI determina que la continuación de la póliza resultaría en una infracción a las leyes de seguros.

11. Para cancelar la póliza la aseguradora debe enviarle por correo un aviso de cancelación, por lo menos con 10 días de anticipación.

12. La aseguradora no puede rehusarse a renovar su póliza basándose únicamente en las reclamaciones originadas por:

- daños causados por el mal tiempo en los que no estuvo involucrado un choque, como por ejemplo: los daños causados por el granizo, los ventarrones o las inundaciones;
- accidentes o reclamaciones por daños debido a colisión con animales o aves;
- accidentes o reclamaciones causados por grava suelta u objetos volátiles; sin embargo, si usted presenta tres de este tipo de reclamaciones en un período de tres años, la aseguradora podría aumentar el deducible en la siguiente fecha de renovación;
- gastos y maniobras de grúa; pero, una vez que usted ha presentado cuatro de este tipo de reclamaciones en un período de tres años, la aseguradora podría eliminar esta cobertura de su póliza en la siguiente fecha de renovación; o

- cualquier accidente o reclamación que no fue culpa suya, a menos que tenga dos o más de este tipo de reclamaciones o accidentes en el transcurso de un año.
13. Si el período de vigencia de su póliza de seguro es menos de un año, la aseguradora debe renovar la póliza hasta que cumpla un año de vigencia. La aseguradora solamente puede rehusarse a renovar la póliza en la fecha de aniversario de la fecha original. Por ejemplo: si su póliza fue expedida originalmente el 1° de enero del 2000, la aseguradora debe renovársela para darle cobertura hasta el 1° de enero del 2001; y a partir de esa fecha, podría negarse a renovar su cobertura solamente a partir del 1° de enero de cualquier año.
 14. Usted tiene derecho a cancelar la póliza en el momento que desee y a recibir reembolso de la prima no devengada. El reembolso se lo deben pagar a usted, a menos que la prima haya sido financiada por medio de una financiera de primas. En ese caso, el reembolso se le enviará a la financiera para reducir la cantidad que usted debe en el préstamo.
 15. Si la aseguradora no le envía por correo un aviso de no-renovación por lo menos 30 días antes de la fecha de vencimiento de su póliza, usted tiene derecho a exigir que la aseguradora renueve la póliza.
 16. A petición suya, usted tiene derecho a que la aseguradora le explique el motivo por el cual decidió cancelar o no renovar la póliza. La explicación por escrito debe incluir los incidentes precisos, circunstancias o factores de riesgo por los cuales lo descalificó. También debe decirle las fuentes de información que utilizó.
 17. Si cambia su estado marital, usted tiene derecho a continuar la cobertura de su póliza. Usted tiene derecho a una póliza nueva, a nombre suyo, que le ofrezca las coberturas aproximadamente más parecidas a las coberturas que tenía bajo su póliza anterior, incluso la misma fecha de vencimiento. La aseguradora no puede fechar la póliza nueva de manera que tenga un lapso de cobertura.
 18. La aseguradora no puede rehusarse a renovar la póliza basándose solamente en la edad de alguna persona amparada bajo la póliza. Tampoco puede colocarlo en una aseguradora que cobra tarifas más altas o exigir una cláusula que excluya por nombre a un adolescente que cumple la edad de manejar.

Las reclamaciones

19. Usted tiene derecho a que lo traten justa y honestamente cuando presenta una reclamación. Si cree que la aseguradora lo ha tratado injustamente llame al Departamento de Seguros de Texas, al 1-800-252-3439 (en Austin 463-6515) o baje una forma de queja de nuestro sitio electrónico <http://www.tdi.state.tx.us>. Puede llenar y remitir la forma electrónicamente o por Fax a TDI 512/475-1771.
20. Usted tiene derecho a rechazar cualquier cantidad con la que no esté conforme que la aseguradora le ofrezca como liquidación, incluso los avalúos injustos.
21. La aseguradora debe informarle por escrito el motivo por el cual le rechazó la reclamación o parte de la reclamación.

22. Cuando presenta una reclamación a cargo de su propia póliza usted tiene derecho a que sea procesada y pagada prontamente. Si la aseguradora no cumple con las fechas límites estipuladas para el proceso y pago de reclamaciones usted tiene derecho a cobrar interés anual al 18% y los honorarios de abogado además de la suma de la reclamación.

En general, dentro de **15 días de calendario**, la aseguradora debe acusar recibo de la reclamación y pedir cualquier información adicional razonablemente correspondiente. Dentro de los **15 días laborales** a partir de la fecha en que recibe la información solicitada, la aseguradora debe aprobar o negar la reclamación por escrito. La ley permite que la aseguradora extienda este período límite hasta por **45 días** si le avisa que necesita más tiempo, y debe decirle el motivo.

Después de notificarle que la reclamación ha sido aprobada, la aseguradora debe pagarle la reclamación **dentro de los siguientes cinco días laborales**.

Si su reclamación es el resultado de una catástrofe relacionada al mal tiempo u otro desastre natural de acuerdo a la definición de TDI, la aseguradora podría tomarse 45 días adicionales para aprobar o negar su reclamación, y 15 días adicionales para pagarla.

23. Usted tiene derecho a escoger el taller de reparación y las refacciones para su vehículo. La aseguradora no puede especificar la marca, tipo, clase, edad, vendedor, proveedor o condición de las refacciones o productos usados para reparar el vehículo.

La aseguradora debe darle aviso de los requisitos arriba mencionados de la siguiente manera:

- Reclamaciones presentadas **por teléfono** – acuse de recibo por escrito dentro de tres días laborales, o acuse de recibo oral inmediato seguido con un aviso por escrito dentro de los siguientes 15 días.
- Reclamaciones presentadas **en persona** – acuse de recibo por escrito inmediato a la hora que presenta su vehículo a la aseguradora o al ajustador de seguros o a otra persona en conexión con la reclamación de reparo de daños.
- Reclamaciones presentadas **por escrito** – acuse de recibo por escrito dentro de los siguientes tres días laborales.

24. Si otra persona es responsable por los daños a su auto y usted presentó una reclamación y pagó el deducible de su póliza, la aseguradora debe hacer un esfuerzo razonable y diligente para recuperar, de la otra persona, el deducible que usted pagó, y debe hacer esto dentro de los doce meses a partir de la fecha en que pagó la reclamación. Si la aseguradora no cumple con este requisito, debe:

- darle autorización a usted, por lo menos 90 días antes del vencimiento del reglamento limitador, para que pueda iniciar sus propios trámites de cobro, o
- reembolsarle el deducible.

25. La aseguradora debe notificarle si intenta pagar una reclamación por responsabilidad civil a cargo de la póliza suya. La aseguradora debe notificarle por escrito sobre cualquier ofrecimiento inicial de negociación o liquidación de una reclamación en contra suya y debe avisarle a más tardar el décimo día a partir de la fecha en que se

hizo el ofrecimiento. La aseguradora debe informarle por escrito sobre cualquier liquidación de reclamación en contra de usted, y debe avisarle a más tardar el trigésimo (30vo) día a partir de la fecha de la liquidación.

26. Usted tiene derecho a rehusarle a la aseguradora información que no es relativa a la reclamación. Además, usted puede rehusarse a darle sus reportes de impuestos sobre ingresos, a menos que la aseguradora obtenga un veredicto de tribunal o la reclamación sea respecto a la pérdida de ingresos o debido a un incendio.

La discriminación

27. Las aseguradoras no pueden practicar ninguno de los siguientes tipos de discriminación en contra suya:

- rehusarse a asegurarlo u ofrecerle diferentes cláusulas, condiciones o beneficios debido a su raza, color, sexo, estado marital, religión u origen nacional.
- decidir la tarifa basándose en su raza, color, religión u origen nacional.
- rehusarse a renovar su póliza debido a su raza, color, religión, estado marital, sexo, edad u origen nacional

28. A menos que esté justificado por experiencia de pérdidas reales o anticipadas:

- la aseguradora no puede rehusarse a asegurarlo u ofrecerle diferentes cláusulas, condiciones o beneficios debido a una discapacidad, discapacidad parcial o localidad donde usted vive.
- la aseguradora no puede decidir su tarifa basándose en el sexo (a menos que usted sea un varón menor de 25 años o una mujer soltera menor de 21 años), edad (a menos que usted tenga 65 años o más, sea un varón menor de 25 años, o una mujer soltera menor de 21 años), estado marital (a menos que usted sea un varón menor de 25 años o una mujer soltera menor de 21 años), o discapacidad o discapacidad parcial, o localidad donde usted vive.
- la aseguradora no puede rehusarse a renovar la póliza debido a una discapacidad, discapacidad parcial o localidad donde usted vive.

Haciendo valer sus derechos

29. Usted tiene derecho a quejarse ante TDI respecto a cualquier compañía aseguradora y/o asunto de seguros, y a una pronta averiguación y respuesta a su queja. Para presentar una queja puede:

- llamar a la **Línea de Ayuda al Consumidor** de TDI al 1-800-252-3439, en Austin 463-6575. Servicio en español;
- escribir al Departamento de Seguros de Texas, Protección al Consumidor (111-1A) P. O. Box 149091, Austin, TX 78714-9091;
- Email a ConsumerProtection@tdi.state.tx.us
- enviar su queja por Fax al (512) 475-1771;
- bajar y llenar la forma de queja electrónicamente del sitio electrónico TDI <http://www.tdi.state.tx.us>, o WOSG-modem: 1-800-227-8392, en Austin 475-1051, o;
- llamar a **Pedidos de Folletos/Forma de Queja** al 1-800-599-SHOP (7467), en Austin 305-7211.

AVISO: TDI ofrece servicio de intérprete y publicaciones en varios idiomas y formatos. Los individuos que necesitan información respecto a otros formatos o idiomas pueden llamar a la **Línea de Ayuda al Consumidor** arriba mencionada.

30. Si cualquier aseguradora infringe sus derechos, es posible que usted pueda demandarla en el fuero legal, incluso en un tribunal de denuncias menores (small claims court) con o sin representación de abogado.
31. Si usted presenta una demanda para recobrar bajo su póliza, la aseguradora es la responsable por la presentación de pruebas para comprobar las exclusiones de la póliza y para comprobar el motivo por el cual evita o no se responsabiliza por el pago de la reclamación.
32. Si usted levanta una demanda bajo su cobertura amplia o de choque, usted tiene derecho a exigir un avalúo para resolver la disputa sobre la cantidad de los daños a su propiedad. Su aseguradora también tiene derecho a exigir un avalúo. En cualquiera de los dos casos, a usted le toca pagar una parte de los costos del avalúo. La cantidad determinada por el avalúo es la que por obligación tienen que aceptar usted y su aseguradora respecto a la cantidad de los daños solamente.
33. Usted tiene derecho a solicitar por escrito que TDI establezca o cambie los reglamentos respecto a cualquier cuestión que le causa insatisfacción. Envíe su solicitud por escrito al Departamento de Seguros de Texas, Atención: Comisionado de Seguros (113-2A) P.O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Preparado por la Oficina del Asesor Público de Seguros
Para preguntas o comentarios comuníquese con OPIC al:
333 Guadalupe, Suite 3-120, Austin, Texas 78701
512-322-4143 o FAX 512-322-4148
Sitio electrónico: <http://www.opic.state.tx.us>
Email: consumer@opic.state.tx.us