

# DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

## Seguro de Automóvil Personal

### ¿Qué es la Declaración de Derechos?

Es un resumen básico de los derechos importantes que tiene bajo la ley de Texas. Las compañías de seguros tienen que darle una copia de esta Declaración de Derechos junto con su póliza. Es importante leer y entender su póliza.

### La Declaración de Derechos no es:

- Una lista completa de todos sus derechos,
- Parte de su póliza, o
- Una lista de todas sus obligaciones.

### ¿Tiene preguntas sobre estos derechos?

- Si tiene una duda sobre algún aspecto de su póliza, consulte a su agente o a la compañía de seguros.
- Si tiene preguntas o alguna queja, comuníquese con el Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance - TDI, por su nombre y siglas en inglés):

**Para preguntas por teléfono, llame al:** 1-800-252-3439

**Para preguntas por correo electrónico:** [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)

**Para presentar una queja a través del sitio web:**

<https://www.tdi.texas.gov/consumer/get-help-with-an-insurance-complaint.html>

- Para obtener más información sobre seguros, visite [www.opic.texas.gov/es/pagina-principal](http://www.opic.texas.gov/es/pagina-principal) o llame a la Oficina del Asesor Público de Seguros (Office of Public Insurance Counsel -OPIC, por su nombre y siglas en inglés) al 1-877-611-6742.

**AVISO:** Si recibe algún documento en inglés, llame a su agente o compañía de seguros y pregunte si lo tienen disponible en español.

## Tabla de Contenido

<b>Dónde obtener información .....</b>	<b>3</b>
1. La compañía de seguros.....	3
2. La página de declaraciones .....	3
3. El Departamento de Seguros de Texas (TDI) .....	3
4. Recursos para ayudarlo a comprar seguro.....	3
<b>Lo que debería saber al presentar una reclamación.....</b>	<b>3</b>
5. Selección del taller de reparación y las piezas de repuesto.....	3
6. Avisos requeridos sobre la reparación de autos.....	3
7. Plazos para tramitar reclamaciones y pagos.....	3
8. Explicación por escrito de la denegación de la reclamación.....	4
9. Información no requerida para procesar su reclamación.....	4
10. Investigación razonable .....	4
11. Recuperación del deducible .....	4
12. Aviso de que se llegó a un acuerdo sobre la reclamación de responsabilidad .....	4
<b>Con quién hablar si hay desacuerdos sobre las reclamaciones .....</b>	<b>4</b>
13. Desacuerdos sobre reclamaciones.....	4
<b>Lo que debería saber sobre la renovación, la cancelación y la no renovación .....</b>	<b>5</b>
14. Oferta de cobertura de protección contra conductores sin seguro/con insuficiente seguro y de protección para reclamaciones de lesiones personales .....	5
15. Cancelación por parte de la compañía de seguros de su póliza de auto personal .....	5
16. Aviso de cancelación.....	5
17. Su derecho a cancelar.....	5
18. Reembolso de la prima.....	5
19. Limitación al uso de su historial de reclamaciones para hacer cambios a la prima.....	6
20. Fechas relacionadas a la no renovación.....	6
21. Aviso de no renovación.....	6
22. No renovación por falta de cooperación.....	6
23. Reclamaciones sin culpa.....	6
24. Limitación al uso de información crediticia para no renovar su póliza .....	6
25. Limitación al uso de la edad para no renovar su póliza .....	6
26. Protecciones contra la discriminación.....	7
27. Derecho a hacer preguntas .....	7
28. Aviso de un "cambio material" a su póliza .....	7
29. Explicación por escrito de la cancelación o la no renovación.....	7

## **Dónde obtener información:**

- 1. La compañía de seguros.** Cuando reciba una copia de su póliza, también recibirá un "Aviso Importante" de la compañía. El aviso explica cómo ponerse en contacto con la compañía y cómo presentar una queja. Puede solicitar una copia completa de su póliza a la compañía en cualquier momento.
- 2. La página de declaraciones.** La página de declaraciones, también llamada "dec page," muestra:  
(a) el nombre y la dirección de la compañía de seguros, (b) las fechas efectivas de su póliza, (c) los vehículos y conductores asegurados, (d) cualquier conductor que esté excluido, (e) las cantidades y tipos de cobertura, y (f) sus deducibles.
- 3. El Departamento de Seguros de Texas (TDI).** Tiene derecho a llamar gratis a TDI al 1-800-252-3439 para obtener información y ayuda sobre una queja contra una aseguradora. También puede encontrar información en el sitio web de TDI en [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov).
- 4. Recursos para ayudarlo a comprar seguro.** La Oficina del Asesor Público de Seguros (OPIC) y TDI establecieron el sitio web [www.HelpInsure.com](http://www.HelpInsure.com) para ayudarlo a comparar tarifas y coberturas de diferentes compañías de seguros. OPIC también tiene una herramienta en línea para ayudarlo a comparar las pólizas. Puede encontrar esta herramienta de comparación de pólizas en [www.opic.texas.gov](http://www.opic.texas.gov).

## **Lo que debería saber al presentar una reclamación**

- 5. Selección del taller de reparación y las piezas de repuesto.** Tiene derecho a elegir el taller de reparación y las piezas para su vehículo. La compañía de seguros no puede especificar la marca, el estilo, el tipo, la edad, el surtidor, el proveedor o la condición de las piezas o productos utilizados para reparar su auto, pero la aseguradora no está obligada a pagar más del costo razonable.
- 6. Avisos requeridos sobre la reparación de autos.** La compañía de seguros tiene que entregarle un documento acerca de sus derechos respecto a la reparación de autos, como se indica a continuación:
  - **Reclamaciones presentadas por teléfono:** Aviso por escrito dentro de los 3 días hábiles o aviso verbal durante la llamada, seguido de un aviso por escrito dentro de los 15 días hábiles;
  - **Reclamaciones presentadas en persona:** Aviso por escrito en el momento en que presente su vehículo a la compañía aseguradora, al ajustador de seguros o a cualquier otra persona acerca de una reclamación sobre reparaciones; o
  - **Reclamaciones presentadas por escrito (incluyendo correo electrónico y fax):** Aviso por escrito dentro de los 3 días hábiles a partir de la fecha en que la compañía de seguros recibe la notificación de la reclamación.
- 7. Plazos para tramitar reclamaciones y pagos.** Cuando presente una reclamación bajo su propia póliza, la compañía de seguros tendrá que cumplir con los siguientes plazos:
  - **Dentro de los 15 días después de la presentación de una reclamación:** La compañía tendrá que informarle que recibió su reclamación. La compañía también tendrá que comenzar su investigación y pedirle cualquier otra información que necesita.
  - **Dentro de los 15 días hábiles después de recibir toda la información necesaria:** La compañía tendrá que aprobar o rechazar su reclamación por escrito. Pueden extender este plazo hasta **45 días** a partir de la fecha en que: (a) le informan que necesitan más tiempo, y (b) le indican la razón.
  - **Dentro de 5 días hábiles después de que le informen que su reclamación ha sido aprobada:** La compañía tendrá que pagar la reclamación.

*Nota:* TDI puede extender estos plazos por 15 días más si ocurre una catástrofe relacionada con el clima.

Si la compañía no cumple con estos plazos, podría recibir la cantidad especificado en la reclamación, así como los intereses y los honorarios de los abogados.

- 8. Explicación por escrito de la denegación de la reclamación.** La compañía de seguros tendrá que informarle por escrito por qué se rechazó su reclamación o alguna parte de su reclamación.
- 9. Información no requerida para procesar su reclamación.** La compañía de seguros puede solicitar únicamente información que sea razonablemente necesaria para hacer la investigación de su reclamación. Sin embargo, no pueden solicitar sus declaraciones de impuestos federales, a menos que: (a) obtengan una orden judicial, o (b) su reclamación implique una pérdida por incendio, pérdida de ganancias o pérdida de ingresos.
- 10. Investigación razonable.** La compañía de seguros no puede negarse a pagar su reclamación sin hacer una investigación razonable de la reclamación. Debe mantener registros de todas las comunicaciones de reclamos (incluidas las notas de llamadas telefónicas) y otra documentación de reclamos (incluidos los estimados de daños y recibos).
- 11. Recuperación del deducible.** Si otra persona pudiera tener responsabilidad legal por el daño a su auto y usted (a) presentó una reclamación y (b) pagó o está obligado a pagar un deducible bajo su propia póliza, entonces su compañía de seguros tendrá que:
  - Tomar medidas para recuperar su deducible a más tardar 1 año después de que se paga su reclamación; o
  - Reembolsar su deducible; o
  - Informarle que no se tomarán más medidas y que le permitirán que usted trate de cobrar su dinero (a) dentro de 1 año a partir de la fecha en que se paga su reclamación, o (b) al menos 90 días antes de que se venza el plazo para tomar acción legal (lo que suceda primero).
- 12. Aviso de que se llegó a un acuerdo sobre la reclamación de responsabilidad.** Responsabilidad significa que usted es responsable de las lesiones o daños a la propiedad de otras personas. La compañía de seguros tiene que informarle por escrito:
  - Acerca de la primera oferta para resolver una reclamación contra usted dentro de los **10 días** después de la fecha en que se hizo la oferta.
  - Acerca de cualquier reclamación decidida en su contra dentro de los **30 días** después de la fecha del acuerdo.

### **Con quién hablar si hay desacuerdos sobre las reclamaciones**

- 13. Desacuerdos sobre reclamaciones.** Puede disputar la cantidad que le pagan en su reclamación o lo que está cubierto en su póliza. Usted puede:
  - Comunicarse con la compañía de seguros.
  - Comunicarse con el técnico de reparaciones o con el taller.
  - Comunicarse con un abogado para que le aconseje sobre sus derechos bajo la ley. El Colegio de Abogados del Estado de Texas (The State Bar of Texas, por su nombre en inglés) puede ayudarlo a buscar un abogado.

- Contratar a un tasador calificado para que examine los daños a su propiedad.
- Presentar una queja al Departamento de Seguros de Texas (TDI).

### **Lo que debería saber sobre la renovación, la cancelación y la no renovación**

La **renovación** significa que la compañía de seguros extiende su póliza por un período adicional.

La **cancelación** significa que, **antes de llegar al final del período de la póliza**, la compañía de seguros:

- Termina la póliza;
- Le ofrece menos cobertura o limita su cobertura; o
- Se niega a darle cobertura adicional a la cual tiene derecho bajo su póliza.

"**Negar la renovación**" y "**no renovación**" son términos que significan que su cobertura termina **al final del período de la póliza**. El período de la póliza aparece en la página de declaraciones de su póliza.

- 14. Oferta de cobertura de protección contra conductores sin seguro/con insuficiente seguro y de protección para reclamaciones de lesiones personales.** En una nueva póliza, las compañías de seguros tienen que ofrecerle cobertura de Protección contra Conductores sin Seguro o con Insuficiente Seguro (Uninsured Motorists Coverage (UM/UIM), por su nombre y siglas en inglés) y Protección para Lesiones Personales (Personal Injury Protection (PIP), por su nombre y siglas en inglés). Si rechaza esta cobertura, lo tiene que hacer por escrito. La compañía no está obligada a volver a ofrecerle estas coberturas al momento de la renovación, pero usted puede solicitarlas en cualquier momento.
- 15. Cancelación por parte de la compañía de seguros de su póliza de auto personal.** Si su póliza ha estado vigente por **60 días o más**, la compañía solo puede cancelar su póliza si:
- No paga su prima en la fecha indicada;
  - Presenta una reclamación fraudulenta;
  - TDI decide que mantener la póliza viola la ley.
  - Se le suspende o revoca su licencia de conducir o el registro de su vehículo (a menos que acepte excluirse a sí mismo de la cobertura como conductor bajo la póliza); o
  - Se le suspende o revoca la licencia de conducir o el registro de vehículo a cualquier conductor que viva con usted, o que generalmente maneje un vehículo cubierto bajo la póliza (a menos que acepte excluir a esa persona de la cobertura como conductor bajo la póliza).
- 16. Aviso de cancelación.** Si la compañía de seguros cancela su póliza, tendrá que informarle por correo al menos **10 días** antes de la fecha en que se haga efectiva la cancelación. Revise su póliza porque es posible que su compañía de seguros le ofrezca más de 10 días de notificación.
- 17. Su derecho a cancelar.** Puede cancelar su póliza en cualquier momento y obtener un reembolso de la prima no retribuida.
- 18. Reembolso de la prima.** Si usted o la compañía de seguros cancela su póliza, la compañía tendrá que reembolsarle cualquier prima no retribuida dentro de los 15 días hábiles a partir de:
- la fecha en que la compañía recibe la notificación de la cancelación, o
  - la fecha de cancelación, la que sea posterior.
- Tiene que informarle a la compañía que desea que se le envíe el reembolso. De lo contrario, podrían reembolsarle la prima restante ofreciéndole un crédito de prima en la misma póliza.

- 19. Limitación al uso de su historial de reclamaciones para hacer cambios a la prima.** La compañía de seguros no puede cambiar su prima solo porque presentó una reclamación que no le pagó o que no se le pudo pagar bajo su póliza.
- 20. Fechas relacionadas a la no renovación.** La compañía de seguros está obligada a renovar su póliza hasta que esté en vigencia por un año. Si le renuevan su póliza, la compañía de seguros tiene que seguir renovándola hasta llegar al aniversario de la fecha original en que se hizo efectiva.
- Por ejemplo, si su póliza de seis meses se hizo efectiva originalmente el 1 de enero del 2050, la compañía tiene que renovar su póliza hasta el 1 de enero del 2051. A partir de esa fecha, la compañía solo puede negarse a renovar su póliza en la fecha original en que se hizo efectiva (en este ejemplo, el 1 de enero) de cualquier año futuro.
- Nota:* Hay una excepción. Vea #22, "No renovación por falta de cooperación".
- 21. Aviso de no renovación.** La compañía de seguros tiene que enviarle un aviso de que no van a renovar su póliza. Tendrá que informarle al menos **60 días** antes del vencimiento de su póliza, o usted puede exigir que renueven su póliza.
- 22. No renovación por falta de cooperación.** La compañía de seguros está obligada a no renovar su póliza si usted o alguien cubierto por su póliza no coopera o se niega a cooperar en la investigación, el acuerdo de reclamo, o la defensa de un reclamo o acción de responsabilidad civil de terceros, o la compañía no puede comunicarse con usted o alguien cubierto por su póliza haciendo esfuerzos razonables. La compañía de seguros primero tendrá que enviarle un aviso por escrito que explica:
- (1) cómo usted o alguien cubierto por su póliza falló o se negó a cooperar, incluyendo fallas como resultado de la incapacidad de la compañía en comunicarse con usted o ellos;
  - (2) el reclamo o acción por los cuales la compañía solicita cooperación; y
  - (3) si sigue sin cooperar o continúa negándose a cooperar, la compañía de seguros no renovará su póliza.
- 23. Reclamaciones sin culpa.** La compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza solo por darse uno de los siguientes hechos:
- Reclamaciones referentes a daños por accidentes relacionados al clima que no tienen que ver con un choque, tal como daños por granizo, viento o inundación.
  - Accidentes o reclamaciones que tengan que ver con daños por contacto con animales.
  - Accidentes o reclamaciones que tengan que ver con daños causados por grava voladora, proyectiles o algún otro objeto volador. Sin embargo, si tiene 3 reclamaciones de este tipo en un período de tres años, la compañía puede aumentar su deducible en su próxima fecha de renovación anual.
  - Reclamaciones para cubrir gastos de grúa y de mano de obra. Sin embargo, una vez que haya presentado 4 reclamaciones de este tipo en un período de tres años, la compañía puede eliminar esta cobertura de su póliza en su próxima fecha de renovación anual.
  - Cualquier otro accidente o reclamación que razonablemente no se pueda considerar que haya sido culpa suya, a menos que tenga 2 reclamaciones o accidentes de este tipo en un período de un año.
- 24. Limitación al uso de información crediticia para no renovar su póliza.** La compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza únicamente debido a la condición de su crédito.
- 25. Limitación al uso de la edad para no renovar su póliza.** La compañía de seguros no puede negarse a renovar su póliza basándose únicamente en la edad de cualquier persona cubierta bajo la póliza. Su compañía tampoco puede exigirle que excluya a un miembro de su familia de la cobertura únicamente porque llegó a la edad de conducir.

**26. Protecciones contra la discriminación.** La compañía de seguros no puede negarse a asegurarle; limitar la cobertura que compra; negar la renovación de su póliza; o cobrarle una tarifa diferente debido a su raza, color, creencia, país de origen o religión.

**27. Derecho a hacer preguntas.** Puede hacerle una pregunta a la compañía de seguros sobre su póliza. No pueden usar sus preguntas para denegar, no renovar o cancelar su cobertura. Sus preguntas tampoco se pueden utilizar para determinar su prima.

Por ejemplo, puede hacer:

- Preguntas generales sobre su póliza;
- Preguntas sobre el proceso de presentación de reclamaciones de la compañía; y
- Preguntas sobre si la póliza cubrirá una pérdida, a menos que la pregunta sea sobre un daño: (a) que ocurrió y (b) que resulta en una investigación o reclamación.

**28. Aviso de un "cambio material" a su póliza.** Si la compañía de seguros no quiere cancelar o no renovar su póliza, pero desea hacer ciertos cambios materiales o importantes, tendrá que explicar los cambios por escrito al menos **30 días** antes de la fecha anual de renovación. Los cambios materiales incluyen:

- Ofrecerle menos cobertura;
- Cambiar una condición de la cobertura; o
- Cambiar lo que se requiere que usted haga.

En lugar de un aviso de "cambio material", la compañía puede optar por no renovar su póliza existente. Si es así, la compañía tiene que enviar una carta de no renovación, pero todavía puede ofrecerle una póliza diferente.

Nota: La compañía no puede reducir la cobertura durante el período de la póliza a menos que usted solicite el cambio. Si usted solicita el cambio, la compañía no tiene que enviarle un aviso.

**29. Explicación por escrito de la cancelación o la no renovación.** Puede pedirle a la compañía de seguros que le informen por escrito los motivos de su decisión de cancelar o de no renovar su póliza. La compañía tendrá que darle una explicación detallada de por qué cancelaron o no renovaron su póliza.