

ANEXO 3

CASO PRÁCTICO #3

El siguiente es un caso práctico, que con asesoría legal, se trató de resolver en las instancias y con el procedimiento jurídico correspondiente. Sin embargo, muestra claramente la impunidad que emana de este tipo de contrato, celebrado vía telefónica por intermediarios de seguros.

NOTICIAS

WWW.ENSENADA.NET es una producción de Tecnología Digital Multimedia, S.A. de C.V.

Demanda por seguro de Telnor

Nota publicada el 1 de marzo de 2004

Por Elizabeth Vargas

Abogados de Ensenada plantearon una demanda en contra de la aseguradora Inbursa por el incumplimiento del pago de un seguro de vida, acordado vía telefónica con cargo a la cuenta del teléfono y que a pesar de realizarse dos años el cobro, no se hizo efectivo el pago del seguro ni el reembolso de lo que se pagó.

El afectado en esta historia es Don Raúl Gutiérrez quien explica como dio inicio este asunto, en enero del 2000 cuando una llamada telefónica a su esposa Julieta Osuna Sandoval de Gutiérrez le informaba que podía comprar un seguro de vida de la Aseguradora Inbursa y pagarlo cómodamente desde sus recibo telefónico.

Don Raúl fue quien aceptó el contrato porque era benéfico para su esposa en caso de que el faltara y en febrero del 2000 se empezó a realizar el cobro del seguro sin que en ningún momento Inbursa mandara un comprobante o póliza de este contrato, mismo que solo tenían por bueno, por medio del recibo telefónico.

Así, por espacio de dos años lo pagó puntualmente hasta que su señora falleció y su familia trató entonces de hacer bueno este seguro que se mantenía con Inbursa por medio de Telnor quien cobraba la cuota.

La sorpresa entonces fue mayúscula toda vez que la Aseguradora no reconoció el contrato, debido a que la persona asegurada era mayor de 65 años cuando fue asegurada, algo que ella nunca se le dijo, ni la empresa tomó en cuenta.

El argumento de la empresa inicialmente fue que si ella había contratado el seguro aunque supiera que su edad era más grande de lo que correspondía no era problema de ellos porque ellos habían sido engañados.

Sin embargo la aseguradora nunca envió a la familia la póliza de aseguramiento, ni los requisitos para tener el seguro, pero si emitió el cobro de dicho seguro por medio de telnor.

Este cobro viene en el recibo telefónico como el Seguro Inbursa 20, en una línea residencial donde por cierto se observa el RFC del responsable de la línea el Registro Federal de Causantes OUSJ301020 que Inbursa pudo muy bien usar como referencia de la edad de su asegurado, ya que en este registro se basa precisamente en edad del causante.

Pese a ello, no se le aclaró que su edad superaba la de al alguien que pudiera ser asegurado y cómodamente Inbursa procedió a efectuar el cobro religiosamente cada mes y nunca le dijo a su asegurado que aunque le cobraban y ella pagara, sus deudos nunca podrían hacer efectivo el seguro.

Su esposa al tomarse el seguro contaba con 67 años de edad y el límite para la aseguradora era de 65 años, sin embargo a él nunca le preguntaron la edad de su mujer o la de él mismo por lo tanto no hubo una mentira de por medio.

A mediados del 2002 cuando murió Doña Julieta se acordaron del seguro y al tratarlo de hacer efectivo acudieron a Inbursa donde simplemente le dijeron a la familia que no podían pagar porque la edad de ella al asegurarla superaba lo que establecían sus reglas.

En Inbursa en Tijuana le entregaron un manual del seguro, pero ellos nunca antes tuvieron en sus manos este documento.

Luego de estar con las gentes de Inbursa, le dijeron que no tenía derecho a nada, no aceptaron la reclamación por haber superado el límite de edad para la aplicación de los seguros.

De Inbursa Don Raúl acudió a la CONDUCEF un organismo del gobierno federal recientemente creado algo parecido a la PROFECO de los bancos donde le dieron una cita para buscar un acuerdo entre Inbursa y Don Raúl. La CONDUCEF es la Comisión Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que abrió un expediente el 2002/ 020/3789 y el oficio DEVC 869/2002.

Luego hizo una cita a donde fue el representante del seguro un abogado que le entregó una hoja y luego guardó silencio...

La hoja ya la traía Don Raúl quien exigió explicaciones claras de este documento y solo recibió mas silencio.

El responsable de CONDUCEF dijo entonces, que eso era todo lo que podía hacer y si las partes no se ponían de acuerdo hasta ahí llegaban y esto fue todo lo que CONDUCEF hizo por el afectado, lo mismo dice Don Raúl que la Carabina de Ambrosio.

Fue entonces cuando se descubrió que no era un caso aislado, como los contratos se han realizado telefónicamente otras personas pudieran haber sido engañadas de la misma forma y pudieran estar pagando por un seguro que cuando se requiera no se cubrirá y tampoco se le regresará lo que pagaron ese tiempo, ya que el dato de la edad, lo hacen valer solamente en el momento de la reclamación.

De acuerdo a los abogados de Don Raúl Gutiérrez del Despacho Jurídico Jiménez y Asociados al iniciar la demanda en este caso han detectado que las Leyes actuales protegen a las aseguradoras y dejan en la indefensión a los asegurados.

Por ejemplo en la Ley del contrato de seguros en el artículo número 20 se menciona claramente la obligación de la compañía aseguradora de mandar la póliza a los asegurados, pero no se establece ninguna una sanción en caso de no hacerlo, solo una sanción administrativa que no incluye una multa ni una exhibición pública del caso.

En el caso de la esposa de Don Raúl nunca le dieron la póliza y en cambio si se le cobró puntualmente.

La Ley Civil prevé el pago de daños y perjuicios cuando se cometen errores o incumplimiento de contrato, pero en la ley de contrato de seguro no viene ninguna normatividad que señale que si se omite la entrega de la póliza se obligarán a respetar a las personas asegurada en este caso la edad de la misma.

A la fecha lo que los abogados buscan es hacer valer el seguro, el 4.0 de Seguros Inbursa que dice muerte cualquiera que sea la causa y los gastos funerarios.


En tanto Inbursa ha contraatacado al asegurar que el seguro estaba a nombre de Don Raúl Gutiérrez porque la línea telefónica esta a su nombre lo que es falso.

En esta argumentación dijeron que Don Raúl no podía cobrar le seguro de vida porque estaba vivo, pero el no era el asegurado sino su esposa ya fallecida.

La situación pudo muy bien durar 10 o 20 años y el resultado hubiera sido el mismo, al tratar de cobrar el argumento habría sido que cuando se contrató el servicio la edad del asegurado superaba lo que establecían sus reglas.

Lo delicado de este asunto explican los abogados es que otras personas pudieran estar en una situación similar por haber contratado un servicios sin que se les dieran las pólizas, sin que Inbursa haya especificado los derechos que tienen y cuando alguien pudiera estar pagando por un seguro que cuando lo requiera su familia no podrá ser efectivo.

Se reclama una aberración jurídica en la cual se deja a un usuario en estado de indefensión y no se sabe cuantos mas pudieran estar en una situación similar, con cuantos usuarios realmente se cercioran les llega la póliza.

 Derechos Reservados 2005.

Fuente: Nota publicada el 1 de marzo de 2004. Por Elizabeth Vargas. URL. www.ensenada.net es una producción de Tecnología Digital Multimedia, S.A. de C.V.