



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
POSGRADO EN DERECHO**

**“FRAUDE SISTEMICO DERIVADO DE LA ACTUACIÓN DE LAS  
COMPAÑÍAS DE SEGUROS BAJO EL TOLERAMIENTO ESTATAL”**

**TESIS**  
**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:**  
**MAESTRO EN POLÍTICA CRIMINAL**

**PRESENTA:**  
**JUAN MIGUEL GONZÁLEZ REYNA**

**TUTORA:**  
**DRA. MARÍA IRACEMA CRISTAL GONZÁLEZ MARTÍNEZ**  
**UNAM FES ACATLÁN**

**SANTA CRUZ ACATLÁN, ESTADO DE MÉXICO, AGOSTO, 2022**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## Índice

<b>Agradecimientos</b> .....	4
<b>Introducción</b> .....	7
<b>Capítulo I</b> .....	9
<b>1.1. Pos Modernidad Socio Económica</b> .....	9
Cuadro 1. Contraste entre personas con valores modernos y pos modernos.....	12
<b>1.2 El entorno como medio Generador de la Criminalidad en la Pos Modernidad</b> .....	13
<b>1.3 El Riesgo y las Pulsaciones como Medio Generador de Fraude</b> .....	16
<b>1.4 El Conflicto y el Toleramiento Estatal ante el Delito</b> .....	26
<b>1.5 Teoría de la Responsabilidad del Estado</b> .....	29
<b>1.6 Reparación de las Víctimas</b> .....	32
<b>1.7 La Delincuencia de Cuello Azul.</b> .....	33
1.7.1. Delincuencia Ocupacional .....	34
Figura 1. Fraude Sistémico en el mercado Asegurador, bajo el toleramiento Estatal.....	36
<b>Capitulo II</b> .....	37
<b>2.1 El Contrato de Seguros</b> .....	37
<b>2.2 Elementos integradores del Contrato de Seguro</b> .....	38
<b>2.3. Causa y Efecto del Pago de la Prima</b> .....	40
<b>2.4. Póliza, Riesgo y Siniestro</b> .....	41
Cuadro 2. Principios Reguladores de las Instituciones de Seguros en la Generación de Productos.....	41
2.4.1 Contenido de Caratula de la Póliza.....	42
2.4.3 La Actualización del Riesgo.....	46
<b>2.5 Legislación Aplicable al Incumplimiento en el Contrato de Seguros</b> .....	47
2.5.1 CONDUSEF como Órgano Mediador de Inconformidades en el Servicio de Seguros. 48	
2.5.3 Reparación del Daño e Indemnización por Incumplimiento en el Contrato de Seguros .....	51
<b>2.6 Fraude Derivado de la Actuación de las Compañías de Seguros</b> .....	54
2.6.1 Responsabilidad de los operadores de las compañías de seguros .....	57
2.6.2 Modus Operandi .....	59
2.6.3 Motivaciones y Recompensas en el Rechazo de Siniestros .....	62

2.6.4 Detrimiento Patrimonial de los Asegurados, Directo e Indirecto .....	65
Figura 2. Responsabilidad extracontractual o toleramiento de Estado .....	69
Figura 3. Elementos integradores del Contrato de Seguros y su funcionamiento .....	70
<b>Capítulo III</b> .....	71
<b>3.1. La inexacta o Falsa Declaración como Causa de Rechazo de la Indemnización en Materia de Seguro</b> .....	71
Cuadro 3. AMIS- DAÑOS .....	72
Tabla 1. Guía de deslinde derivado de circunstancias vehiculares .....	73
Tabla 2. Matriz de responsabilidades.....	74
<b>3.2. Consecuencias Jurídicas y Económicas derivadas de la Actualización de la Cláusula de Inexactas o Falsas Declaraciones en los Contratos de Seguros</b> .....	75
<b>3.3. Protocolo de Actuación de las Compañías para la Detección de Inexactas o Falsas Declaraciones en la Actualización de Siniestros.</b> .....	76
<b>3.4. Intervención de CONDUSEF en los casos de Actualización de la Cláusula de Inexactas o Falsas Declaraciones en la Actualización de Siniestros</b> .....	78
Figura 4. Interpretación objetiva y subjetiva derivada del contrato de seguros .....	81
<b>Capítulo IV</b> .....	82
<b>4.1 Sustentabilidad de Economías Criminales</b> .....	82
<b>4.2. La Cultura del Riesgo, Impuesta por las Compañías Aseguradoras</b> .....	85
<b>4.3. Multiplicación de Delitos Internos y Externos, Derivados de la Atención de Siniestros en el Ramo de Seguros Autos</b> .....	88
<b>4.4. Vinculación de Espectro Criminal</b> .....	90
<b>4.6 Cifra negra derivada del Robo de Vehículos</b> .....	97
Gráfica 1. AMIS Perdidas tras el delito de robo .....	98
Gráfica 2. AMIS Registró de Accidentes Vehiculares.....	99
Figura 5. AMIS Estados con mayor número de robos .....	100
4.6.1 La criminalidad situacional, factor determinante en el costo de la prima.....	100
<b>Conclusiones Generales</b> .....	108
<b>Propuestas</b> .....	110
<b>Fuentes de Consulta</b> .....	111

## Agradecimientos

Gracias a **DIOS**... No al Dios de los hombres, doy gracias al Dios en que deposito toda mi Fe y esperanza.

Gracias por siempre estar presente en mi vida y nunca soltar mi mano.

A mi **Familia**, mis padres y hermanos.

A mi **Vida**, mi amada **esposa Jessica**, gracias por todos nuestros años de noviazgo, por tu amor incondicional, tus constantes ocurrencias, tus sonrisas interminables, los momentos de alegrías y tristezas los que nos han fortalecido, por tantos viajes, fotos y aventuras.

Por ser mi pedacito de cielo en la tierra, el paraíso.

Gracias por ser el motivo de mi felicidad, por devolverme las ganas de vivir... **Te Amo, tu eres mi Vida 24/7, Todos los días, toda la vida.**

**Madre** gracias por ser mi ejemplo de una persona noble, humilde, honrada, con un enorme corazón, sin tu Amor, protección, consejos, aun sin tus regaños, este trabajo no sería posible, esto es gracias a ti Mamita.

**Padre**, el más maravilloso y quien nunca dejo de confiar en mí, quien con sus consejos y apoyo incondicional, me dio la vida, valores, educación, mi universidad, ejemplo y guía para hoy ser académico, además la oportunidad de concretar este trabajo, poniendo a mi disposición su tiempo y equipo de trabajo, para no desatender mi vida laboral, Gracias.

**A mis hermanos Jacqueline, Víctor Manuel, José Alejandro y familias**, hermanitos los amo, **Esther, Stephanie, Jorge, mis amados sobrinos, Vanía Alejandra, Mauricio, Paulina y Axel**, gracias por apoyarme, por sus muestras de amor, por cuidarme, aun en tiempos difíciles de enfermedad y pandemia, para que este trabajo hoy llegara a buen puerto.

**A mi hermano Alejandro**, te amo, gracias por tu ejemplo, te admiro, eres una persona íntegra, honesto, noble, un gran profesionalista, deportista incansable, gracias por tu forma tan particular de amarme (amor despiadado) aun con mis defectos, sin ti este trabajo no sería posible.

**Armando**, te amo y te extrañare toda mi Vida, siempre me has hecho falta, pero nunca sueltas mi mano Q.E.P.D.

## Agradecimientos

A mi familia **Jacinto López, Erika, Jacqueline, Eréndira, Tony**, gracias por sus muestras de cariño, su paciencia, apoyo y palabras de aliento, por recibirme en su familia y su casa.

**Doña Beatriz**, por sus muestras de amor y cariño, por todas sus atenciones, por tratarme como a uno más de sus hijos.

A mis niños **Alan e Iker**, los amo, ustedes son mis campeones, mi fuerza, corazón y oxígeno, mis hijos, los admiro, son mi ejemplo en cada uno de sus pasos, quienes salen adelante aun en la adversidad de la vida.

A ti **Soni**, por tus atenciones, muestras de cariño y por tu confianza incondicional, al permitirme ser parte de tu familia y protector de tus tesoros, nuestros niños.

A mi **hermano Israel JL**, por el tiempo compartido, por las risas, por la fiesta, por las conversaciones hasta altas horas, por tu apoyo incondicional, por la gran lección de vida, por permitirme ser guía de tus hijos, te extraño hermano... Q.E.P.D.

A **Don Toño**, por permitirme entrar y ser parte de su familia, sus consejos que como me han apoyado, su tiempo y esfuerzo en la construcción de nuestro hogar, por nuestros viajes, la fiesta, las pláticas, las cervezas, por ser mi Amigo, lo extraño... Q.E.P.D.

A mis **Mosqueteros** en esta gran aventura, **Stephanie, Lidia, Luis, Alex**, gracias, gracias, gracias totales.

Sin su apoyo, visión, motivación, confianza, atenciones, ejemplo, esta etapa de mi Vida no se hubiera concretado.

Ustedes son los autores indiscutibles de que yo cursara esta Maestría, siéntanse responsables y dueños de este logro, gracias.

A mi **Trípode**, mis Amigos **Enrique Reséndiz y Noé Lezama**, por ser la familia que uno elige, por su incondicional amistad y apoyo.

A mi **Amigo Roberto Contreras Espinoza**, por su incondicional amistad, apoyo y atenciones, un excelente profesionalista, de quien nunca he recibido un no por respuesta al compartir sus conocimientos en materia de Derecho.

A mis Tí(a) os **Gaby, Silvia, Ofelia, Anita, Teresa, Gloria, Liborio, Fernando, Jorge, prima Lalita, Gabriel**, por su amor, cariño y apoyo incondicional.

## Agradecimientos

A **GR Consultores Legales**, mi equipo de trabajo, por su disposición, amistad y apoyo.

Quienes en el desarrollo del presente trabajo, cubrieron cabalmente y con profesionalismo, la atención de nuestros clientes.

**Lic. Jorge**, gracias por sostener el timón de nuestra área penal, con el profesionalismo que te caracteriza, gracias Cuñado.

A mis **Amigos y compañeros de Maestría**, con quienes se forjaron lazos de amistad que atravesaron las aulas, creando una gran sinergia, suma de conocimientos, experiencias profesionales, los cuales avivaron el sentimiento de pertenencia y nuevamente ser alumno.

A mis **profesores de posgrado**, quienes rompieron paradigmas y permitieron construir ideas sólidas en el presente trabajo de investigación. En particular por su enriquecedora cátedra y compromiso con la enseñanza:

**Dr. José Antonio Álvarez León**

**Dr. Jesús Aguilar Altamirano**

**Dr. Augusto Sánchez Sandoval**

**Mtro. Roberto Álvarez Manzo**

**Mtro. Jerónimo Ilich Gomár**

A mi estimado **Dr. José Antonio Álvarez León**, con gran admiración, respeto y cariño, siendo una guía fundamental en el desarrollo del presente trabajo, quien además me ha bendecido con su amistad, Gracias.

A mi **Asesora Dra. María Iracema Cristal González Martínez**, quien bajo su dirección, visión e incondicional apoyo, se concreta el presente trabajo. Quien me ha bendecido con su amistad incondicional, tendiéndome su mano, siempre con una sonrisa y la amabilidad que le caracteriza, aun en momentos difíciles, Muchas gracias.

A mi **Universidad Nacional Autónoma de México**, la máxima casa de estudios, mi universidad, mi segunda casa, donde me forme en mi licenciatura, me dio identidad, pertenencia, un lugar en la sociedad, me abrió las puertas a la Academia.

Hoy nuevamente me abraza y abre sus puertas en este posgrado, fortaleciendo mis conocimientos y crecimiento profesional, infinitas gracias.

## Introducción

Para la realización del presente trabajo de investigación, partimos del siguiente problema de investigación en la práctica social, legal y humana en el medio Asegurador, en particular los accidentes de vehículos automotores, se gestan sistemáticamente fraudes bajo el toleramiento del Estado, siendo una constante la interacción del sector asegurador en los conflictos sociales derivados de estos hechos automovilísticos.

En el desarrollo de la investigación, se analizó el fraude sistémico de las empresas aseguradoras desde el permisionismo y/o toleramiento del Estado en las prácticas de cuello azul en México, en consecuencia de los delitos ocupacionales informales e ilegales, mediante el estudio de las teorías de responsabilidad del Estado en los conflictos origen de los delitos patrimoniales y el desarrollo de la criminalidad de cuello azul.

Siendo necesario el estudio del marco legal de responsabilidad de Estado y el régimen de las aseguradoras en los temas de siniestros vehiculares; revisión de las estrategias fraudulentas de las aseguradoras y las evidencias del fraude a los asegurados y; a fin de modelar políticas públicas de control del delito de fraude sistémico de las aseguradoras y el control patrimonial de las personas en su patrimonio y derechos fundamentales.

Sin embargo en la praxis, se advierte que las compañías de seguros al amparo e incorrecta interpretación de la norma jurídica aplicable (Artículo 70 de la Ley de Contrato de Seguros), hace uso del supuesto de falsas e inexactas declaraciones, como medio coercitivo e inductivo, por operadores del medio asegurador, para rechazar siniestros evidentemente procedentes, manipulando o distorsionando la información proporcionada, afectando el patrimonio de los asegurados en consecuencia generando una violación de derechos fundamentales, por una clara falta de políticas públicas por parte del Estado.

En consecuencia las compañías de seguros defraudan patrimonialmente a los usuarios bajo clausulados revisados por el Estado, dejando su deber de tutela y protección de los bienes de las personas, permitiendo y/o tolerando así la delincuencia de cuello azul.

Bajo este objetivo general, se estructuró el desarrollo de la investigación metodológica en cuatro capítulos, que a continuación se enuncian:

Capítulo I.- Se estudió las teorías y premisas que permitan identificar la omisión del intervencionismo del Estado en el delito de fraude, a fin de contar con los elementos que muestren la actuación de los empleados de las compañías aseguradoras y la responsabilidad extracontractual del Estado.

Capítulo II.- Se desarrolló la estructura normativa que permea el delito de fraude a los usuarios del servicio de seguros y estrategias estatales, para la identificación del delito de fraude, como generador de delitos patrimoniales en el ámbito de las compañías de seguros.

Capítulo III.-Se revisó la actuación (actividad) de las compañías de seguros como un factor generador del delito de fraude a la luz y actualización del supuesto de *inexactas o falsas declaraciones*, como instrumento para evitar el pago de indemnizaciones.

Capítulo IV.- Se desarrolló prácticas en políticas públicas en materia criminal por parte del Estado tendientes a la prevención y protección del patrimonio (derechos humanos) de las personas, frente a la actuación de las compañías de seguros.

Lo anterior nos permitió reconocer la sinergia social, derivada del fraude sistémico, por la falta de intervencionismo Estatal.

## Capítulo I

### 1.1. Pos Modernidad Socio Económica

El presente trabajo de investigación se encuentra enfocado a analizar la problemática del toleramiento estatal del fraude sistémico derivado de las actuaciones de las compañías de seguros, mismas que generan una criminalidad ocupacional generadoras de delitos de cuello blanco, ya sea en lo individual o colectivo, dentro del sector privado o público, empresarial o institucional. Dentro de la política criminal se nos presenta el paradigma entre las conductas antisociales de un individuo o una colectividad, misma que se puede diseminar de forma sistemática dentro de un grupo social, laboral, institucional o incluso en una colectividad, en consecuencia generar una cultura criminal especializada en delitos de cuello azul, derivadas del conjunto de técnicas, métodos y actuaciones dentro del mercado asegurador.

Nuestra sociedad dentro de la Política Criminal, busca determinar los factores generadores de hechos antisociales, a fin de crear políticas públicas dirigidas a su contención, restricción y prevención, si bien los delitos violentos generan gran atención por su realización y resultado, no menos importante resulta el estudio la responsabilidad extracontractual del estado al ser omiso en su intervención en este fenómeno social generador de conductas sistemáticas que afectan el patrimonio público y privado de la sociedad, incluso con un alto impacto económico en lo individual, colectivo social e institucional, si bien es evidente que por la manifestación de las escenas donde se desarrollan delitos violentos, sanguinarios o seriales, tendientes a homicidios despiertan muy frecuentemente el interés, miedo, atención pública de la sociedad.

Sin embargo podemos encontrar tipos penales que en su ejecución parecieran de una usanza simple, sin chiste o interés mediático para la sociedad, me refiero evidentemente a los delitos de cuello azul, con repercusión patrimonial.

Para estudiar la presente teoría de pos modernidad, atenderé a recuperar la aportación de Angélica Ramírez G. al analizar este pensamiento “En la actualidad el humanismo se halla en crisis precisamente porque ha sustituido a Dios por la humanidad en el centro del universo, afirmaba Heidegger”<sup>1</sup> el ser humano está íntimamente buscando, desarrollando, creando una ciencia explicativa de su entorno, ya no evita su estudio y descarga la responsabilidad de explicación en la teología.

El desarrollo de nuevas ciencias y especialidades en diversas materias, cuenta si bien con un matiz de modernidad, también lo motiva el factor innovador socio económico, “La modernidad se propuso conquistar el mundo en nombre de la razón, la certeza y el orden social, los cuales se asentarían sobre una nueva base económica: el capitalismo”<sup>2</sup> La contaminación sea presentado como una constante precursora de la conciencia social de los avances tecnológicos e industriales, ya que en variadas ocasiones los intereses económicos sean impuesto a los intereses ecológicos.

Así mismo, existe contraposición para definir la modernidad de la pos modernidad, en virtud de que se debate si esta modernidad, fue la pos modernidad planteada tiempo atrás o es la modernidad la materialización en si misma de la pos modernidad, pero este pensamiento se discute en razón de que al tener un futuro cambiante e innovador, la pos modernidad no tiene límites temporales.

El sector asegurador ha conformado sus bases económicas en prevenir futuros catastróficos, insertando en la sociedad la necesidad de asegurar los futuros de las personas, bienes o patrimonios en riesgo a cambio de una compensación económica denominadas primas.

Esta ideología del pos modernidad que en un inicio buscaba el progreso y la razón del todo, centralizando al ser humano y no a la teología, fue rebasada por el interés económico, la industria ya no es solo ciencia, es el factor económico lo que determina que es importante a desarrollar.

---

<sup>1</sup> Ramírez G., Angélica, *Posmodernidad y política*, Ed. Espiga, España, diciembre 2005, p. 110, <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/espiga/article/view/1080/1006>, consultado noviembre 2019.

<sup>2</sup> *Ídem*.

Esto es bien conocido y estudiado por el sector asegurador quien explota la incertidumbre futurista social, a fin de garantizar o resarcir su posible pérdida, nuevamente bajo un precio porcentual del objeto a asegurar.

Sin embargo aun cuando en esta pos modernidad nos encontramos inmersos en el cambio, este cambio de una estabilidad socio económica, es la impulsora de generar productos comerciales en el sector asegurador que prometen garantizar, la actualización de un riesgo que pone en peligro la sustentabilidad de los bienes, patrimonios o servicios, que les proporciona su status económico, ya que en el imaginario colectivo se tiene el temor fundado de perderlo todo, ya sea por la pérdida de su estado laboral, económico o salud “El posmodernismo significa, por tanto, un desencantamiento con la modernidad y su concepción de mundo”<sup>3</sup>

Si hablamos de una modernidad y pos modernidad en el sector salud, el servicio o atención de una enfermedad sea comercializado, el medicamento existe pero es costoso, la atención medica más que por razones de enfermedad, sino más bien por un accidente es inatendible e incosteable por el general de la población, los costos por el servicio de salud, suelen ser inalcanzables “El desarrollo de las tecnologías se vuelve un medio para incrementar la enfermedad, no para acabar con ella. No existe ya un horizonte de universalización, de emancipación”<sup>4</sup>

En consecuencia la modernidad busca la cura de las enfermedades, el pos modernidad plantea un escenario que de ser curable el tratamiento será costoso y posiblemente incosteable para la generalidad de la población.

Por lo tanto la tragedia económica de algunos se vuelve un producto a asegurar como parte de un posible catálogo de enfermedades, ejemplo: Póliza de Gastos Médicos Mayores, conforme al listado de enfermedades y hospitales.

Conforme a esto es claro que se identifican una serie de valores y prioridades distintas a otras generaciones, mismas que se vuelven capitalizables dentro del sector asegurador.

---

<sup>3</sup> *Ibidem*, p. 112.

<sup>4</sup> *Ídem*.

### Cuadro 1. Contraste entre personas con valores modernos y pos modernos

Personas con valores modernos	Personas con valores pos modernos
<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Centra la atención firmemente en lo que tiene éxito, haciendo caso omiso de los efectos colaterales.</li><li>2.- Aplica el análisis lineal y evita distracciones.</li><li>3.- Quieren hacer o tener mucho dinero, estar al día, y valoran del progreso económico y tecnológico.</li><li>4.- Ven al cuerpo como una máquina y a las organizaciones también.</li><li>5.- Las instituciones saben mejor lo que hay que hacer.</li><li>6.- La eficiencia y la velocidad son prioridades.</li><li>7.- Separan sociedad y naturaleza.</li><li>8.-Es mejor estar en la cima y tener el control</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Son sintetizadores, absorbiendo información de una amplia gama de fuentes.</li><li>2.- Piensan en términos de sistemas, y creen en verdades subjetivas como la existencia de un universo no puramente físico.</li><li>3.-Estan preocupado por el futuro del planeta y las futuras generaciones.</li><li>4.- Quieren corporaciones responsables y respetuosas del medio que les rodea.</li><li>5.- Piensan que cuerpo, mente y espíritu necesitan estar unificados.</li><li>6.- Ven al planeta como un ser viviente y la humanidad como una sola persona.</li><li>7.- Son usuarios moderados de la tecnología, consumen y crean comidas naturales, arte con significado y productos culturales auténticos.</li></ol>

Fuente: "La posmodernidad y su influencia en la Sustentabilidad; enfoque en las organizaciones"<sup>5</sup>

Conforme a la tabla advertimos que el sector Asegurador se encuentra posicionado en la sustentabilidad y garantía de una pos modernidad, se mantiene a la vanguardia de los valores, necesidades presentes y futuras, crea productos que garanticen el patrimonio de las personas, como una forma de negocio.

La Modernidad y Pos Modernidad, están dotadas de tendencias económicas, los valores morales de las personas han pasado a segundo término, son los valores económicos los que las personas defienden y buscan garantizar a toda costa, "Un botón de muestra: la modernidad se reconoce actualmente como "radicalizada", "líquida", "hiper", todas nociones fluctuantes y polivalentes; la globalización implica

---

<sup>5</sup> Ibarra Michel, Juan Pedro y Velarde Valdez, Mónica, *La posmodernidad y su influencia en la Sustentabilidad; enfoque en las organizaciones*, Universidad de Occidente, Sinaloa, México, p.p. 158 y 159.

tanto sistemas tecnológicos, de información, de telecomunicaciones y transporte, como mercados de trabajo que exigen calificaciones especiales, como la expansión de la ciencia y la tecnología; o la construcción de redes y flujos mundiales de personas, dinero, mercancías, estilos de vida y crimen organizado”<sup>6</sup>.

Este pos modernidad simbólica, es el generador o cuna de valores económicos que oferta el mercado asegurador proteger mediante una compensación económica en caso de actualizarse el riesgo de que se pierda total o parcialmente.

## **1.2 El entorno como medio Generador de la Criminalidad en la Pos Modernidad**

Dentro del medio asegurador suelen presentarse dudas, sobre el actuar o determinación de la procedencia de los siniestros casuísticos, derivado de las determinaciones de los operadores técnicos, científicos y legales de las compañías de seguros, lo que con lleva a cuestionar si sus determinaciones son licitas o ilícitas, partiendo de si la determinación es resultado de la inobservancia del contrato de seguros o bien de la experiencia o inexperiencia de los operadores de las compañías de seguros.

Para establecer si estas determinaciones obedecen a conductas criminales o procedimental, es necesario contar con un amplio conocimiento en materia de seguros y peritaciones técnicas y científicas, así como de un grupo especializado para poder desentrañar el modo de su ejecución y consumación que con lleva el detrimento patrimonial de las compañías de seguros y el propio usuario del servicio. Es la forma de operación en algunos casos, sin embargo en muchos otros su ejecución es de tardío descubrimiento, porque se presume la buena fe de la institución aseguradora y sus operadores; Existe un alto interés por los grupos policiales en atender estos crímenes de carácter económico, incluso son atraídos por cuerpos colegiados especialistas en delitos financieros por su manifestación repetitiva de operar.

---

<sup>6</sup> Girola, Lidia, *Del desarrollo y la modernización a la modernidad. De la posmodernidad a la globalización*, Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco, México, 2008, p.28, <http://www.sociologiamexico.azc.uam.mx/index.php/Sociologica/article/view/173/164>, consultado octubre 2019.

Lo que inicialmente podemos entender como las huellas del delito, hoy lo ligamos al denominado *modus operandi*, es decir identificar los pasos que siguió el delincuente para llevar a cabo la comisión del delito Robert K. Ressler nos señala “Si se entra en la mente de un criminal, se puede entender y predecir su siguiente paso”<sup>7</sup>, incluso grandes estudiosos de la psicología criminal han llegado a señalar que el *modus operandi* del delincuente ha podido ser identificado en sí mismo como la firma distintiva de su autor, misma que ha permitido la identificación y/o asociación con cada uno de sus crímenes, ¿pero es su entorno un factor que determine su actuar?.

Ahora bien, sabemos que dentro de nuestra sociedad existe una amplia gama de usos y servicios que con llevan el manejo de dinero, bienes y herramientas de servicio. Hablemos de la venta de productos, estos pueden variar entre lo tangible e intangible, comida, utensilios materiales, electrónicos, servicios de una gran gama de necesidades y sub servicios.

En una mecánica de adquisiciones y consecuencias preciso señalar el siguiente ejemplo: Estos nacen desde la compra de un equipo de comunicación celular, el cual será necesario adquirir para su habilitación y funcionamiento, la adquisición de programas, a su vez puede incorporar el acceso directo a ciertas plataformas o productos, *Mail, Facebook, WhatsApp*, vincular sus actividades y cuentas bancarias, domicilio, etc. Para el desarrollo, así como uso de bienes y servicios, ligados al equipo de comunicación personal o empresarial, el cual será vinculado a una red de información que generara la recepción de información, promoción e invitación de la utilización de otros bienes y servicios, que requerirán la necesidad de ser Asegurados para evitar riesgos.

Derivado de lo anterior sean generado toda una serie de tipos penales, en esencia vinculados con el patrimonio de las personas y el Estado, por enunciar algunos, tenemos robo, fraude, abuso de confianza, falsificación de documentos, simulación de actos, administración fraudulenta, operaciones con recursos de procedencia ilícita, contrabando, defraudación, delincuencia organizada, robo de identidad, etc.

---

<sup>7</sup> Ressler, Robert, *En la mente de la asesino Robert Ressler-Asesinos en serie*, del minuto 3:09 a 3:18, [https://youtu.be/s\\_zEmkan42Q](https://youtu.be/s_zEmkan42Q) documental publicado 11 de abril del 2013.

Estos individuos que se mimetizan con su entorno, dentro del estudio del perfilamiento criminal, suelen ser identificados con rasgos dentro del aparente social de su cotidianidad, sin embargo cuentan con un mayor o alto coeficiente intelectual, su forma de ejecución de actos criminales, los denominamos *modus operandi*, estos se mimetizan con su entorno y los modelos administrativos, los procesos de elaboración de productos y servicio, sus operativos ya sea en el sector privado o público, todo lo anterior con un solo objetivo y fin, cometer delitos, como en la mayoría de los casos por un interés monetario.

Es preciso atender al concepto de *modus operandi*, para Nuria Janire Rámila, quien realiza un estudio enfocado al sujeto activo de un delito, señala que esta técnica metodológica del delinquir, se puede aplicar para el estudio de cualquier tipo de delito, no solo de delitos violentos, sino a cualquier delito, en el cual debemos atender la forma de conducción y los medios utilizados para cometer la conducta criminal, a hoy día es un elemento de la Tipicidad.

Este *modus operandi* le damos la connotación de nexo causal, actualmente en nuestro código procedimental en materia penal, lo citamos como elemento de atribución de la conducta. “Por *modus operandi* se comprende el conjunto de acciones realizadas por un asesino, de una forma más o menos repetitiva, para lograr su objetivo de matar y escapar del lugar. Acciones que también pueden aplicarse a un ladrón en serie, a un violador habitual... en definitiva, a cualquiera que delinca de manera repetida”<sup>8</sup>.

En el caso muy particular de los delincuentes denominados de cuello azul, podemos advertir que antes de llevar a cabo la ejecución del delito, este observa, planea, elabora estrategias de ejecución, que pueden incluir a otros individuos, herramientas, para así llevar a cabo la ejecución del plan y asegurar el mayor de los éxitos.

En consecuencia este no es un delincuente improvisado, sino en todo caso es un individuo metódico, como lo señala el autor su *modus operandi* consiste en un conjunto de acciones, a esto lo definiremos como el *modus operandi* y por los

---

<sup>8</sup> Janire Rámila, Nuria, *La ciencia contra el crimen*, Madrid, Ediciones Nowtilus S.L., 2010, p. 24, <https://www.nowtilus.com/descargas/NOWTILUSIACIENCIACONTRAELCRIMENFRAGMENTO.pdf> f consultado octubre 2019.

estudiosos del perfilamiento criminal, arribaran a denominarlo firma criminal, un rasgo de identificación de determinado delincuente o grupo delictivo.

No es prudente restar valor a este tipo de individuos, debemos tomar en cuenta que en nuestra actualidad, el estudio del perfilamiento sea convertido en un medio de contención de riesgos, es decir, aun empleado o funcionario público, se les contrata previo exámenes de perfilamiento de un puesto que requiere ciertas características de un individuo o bien garantías del menor riesgo, hacer tentado a cometer delitos, por el puesto que desarrollara o el tipo de producto o información que pueda depositarse, para el desempeño de sus funciones.

Podemos enunciar algunos empleos en la prestación de servicios que facilitan o han generado el entorno idóneo para cometer delitos, ejemplo: promotor de crédito, empleado bancario, seguridad pública o privada, manejo de valores, etc.

Existe actualmente una cultura de prevención en la racionalización conductual y perfilamiento de los individuos en su proceso de contratación laboral, como medio de prevención de riesgo, se procura generar estrategias grupales para evitar, contener o eliminar el riesgo de delinquir, del individuo o su equipo de trabajo donde se desarrolla y es que no debemos dejar de considerar que su entorno les provee, facilita o induce a delinquir, siendo esta una conducta que escala de lo individual a lo colectivo, se racionaliza, organiza, sistematiza, se difunde, misma que es preciso analizar las diferentes variables que generan un nacimiento informal criminal colectivo, que en su máxima expresión se formaliza, esta conducta criminal a pesar o más allá de la ley.

### **1.3 El Riesgo y las Pulsaciones como Medio Generador de Fraude**

Dentro del estudio de Josetxo Beriain en su compilación, *Las Consecuencias Perversas de la Modernidad*, realiza una precisión conforme al análisis desarrollado “La modernidad debe ser entendida en un nivel institucional”<sup>9</sup> esta es interesante, derivado del propio análisis que nos precisa que dentro de las instituciones y sector empresarial se realiza un adoctrinamiento.

---

<sup>9</sup> Beriain, Josetxo (comp.), *Las consecuencias perversas de la modernidad. Modernidad, contingencia y riesgo*, Editorial Anthropos, Barcelona, 1996, p. 33.

En esta modernidad se desprende que este adoctrinamiento desde el punto de vista económico, apunta a los fenómenos sociales de complejidad de los sistemas de control. “La modernidad institucionaliza el principio de la duda radical e insiste en que todo conocimiento toma la forma de hipótesis: estas pueden acceder a la condición de verdad aunque, en principio, siempre están abiertas a la revisión y determinados puntos del análisis pueden ser abandonados”<sup>10</sup>.

Cuando señala el presente autor que toda modernidad establece una duda radical, implica que existe un sinfín de variables inter-culturales (campo fértil) dentro de la colectividad de cómo cumplir con las necesidades de la misma.

Se realizan propuestas y plantean soluciones a hechos situacionales presentes y futuros, a veces desde un imaginario de lo que puede o no suceder, como se precisa, se realizan hipótesis futuristas, soluciones de ficticios que presumiblemente se materializaran, generaran una problemática y que requieren una solución previa. Esto es real, al buscar dentro de nuestras redes sociales, como estrategia mercadológica, el que una institución o empresa, te crea una problemática y su posible solución, para el público cautivo es maravilloso.

Todavía no se materializa el problema, pero puede ocurrir, ofreciendo la posible mejor solución, esto es así porque de garantizar la solución y se materialice o no el problema, creara en el inconsciente colectivo de frustración, ante el hecho situacional que no pudo controlar o contener el problema. “La confianza, así lo sostengo, es un fenómeno crucial para el desarrollo de la personalidad como para la potenciación de aspectos distintivos y específicos en un mundo de mecanismos desmembradores y sistemas abstractos”.<sup>11</sup>

Aquí vemos el primer elemento de la construcción del riesgo en esta modernidad y pos modernidad, generar confianza en el individuo y la colectividad, partiendo desde la hipótesis de una problemática situacional en riesgo de suceder y su solución previa.

Este constructo social moderno de solución de lo que no es, pero se puede suscitar, parte de generar como única fuente de protección, la confianza entre su promotor y

---

<sup>10</sup> *Ibidem*, p. 35.

<sup>11</sup> Beriain, Josetxo (*comp.*), *Cfr.*

receptor de la protección, incluso puede no tratarse de un caso de vida o muerte, pero si un ficticio de integración dentro de la sociedad.

En este sentido, si no tienes un traje, un vehículo, un departamento con determinados condicionamientos (status) estas en riesgo de ser disgregado de tu grupo social “en sus manifestaciones genéricas, la confianza está directamente referida a la consecución de un cierto sentido primario de seguridad ontológica”<sup>12</sup>.

El constructo social de que en todo momento necesitamos de un producto o servicio como medio de seguridad de un estilo de vida.

En este sentido es un constructo que evidentemente cuando hablamos de productos y servicios, estamos hablando de temas económicos y patrimoniales, “la modernidad es una cultura del riesgo”<sup>13</sup>. La confianza es utilizada como herramienta de control, enfocada a evitar un desequilibrio o descontrol del status situacional del individuo dentro de la colectividad, perder su lugar en el conjunto social, lo puede desestabilizar, a un punto tal que puede generar cuadros de crisis y ansiedad existencial.

Sin olvidar que este subconsciente individual a colectivo puede no ser real, pero su ansiedad si lo es, “no se debería olvidar que la modernidad produce diferencia, exclusión y marginalización”<sup>14</sup>.

Este adoctrinamiento social, parte de la vergüenza de sentirse inadaptado a un mundo en constante movimiento, generador de las llamadas tendencias, recordemos que este es un constructo social ficticio.

Sin embargo, este ficticio genera la obligación del individuo de pertenencia a la colectividad, el no llevarlo a cabo lo excluye del grupo social al que pertenece, “el mantenimiento de hábitos y rutinas es un baluarte crucial contra las angustias amenazantes, aunque por esto se trata de un fenómeno lleno de tensión en y por sí mismo”<sup>15</sup>.

Dentro de la modernidad el orden es pre-constituido, su justificación es una idealidad común, evitar el caos, luego entonces el vehículo es la obediencia al

---

<sup>12</sup> *Ídem.*

<sup>13</sup> *Ídem.*

<sup>14</sup> Beriain, Josetxo (*comp.*), *op. cit.*, p. 39.

<sup>15</sup> *Ibídem*, p. 47.

adoctrinamiento social e institucional, sin embargo, se crean un sin fin de posibilidades que pueden desestabilizar o comprometer este orden.

En ese sentido, al presentarse una garantía de solidez basado en la confianza de que este orden, se puede mantener o recuperar en caso de estar comprometido, la colectividad o individuo que la conforma se somete a la obediencia del consumo colectivo, que garantizara este orden social, a realizar lo que los demás hacen. “Si es verdad que nuestro mundo está configurado por la sospecha de endeblez del artificio diseñado por el hombre y de las islas de orden elaboradas por el hombre entre el mar del caos, de ello no se deduce que antes de la modernidad el mundo creyera que el orden se extendía sobre el mar y el archipiélago humano”<sup>16</sup>.

El riesgo como sea definido es un constructor de la modernidad, este se reproduce por medio de la *mass-media*, los medios de comunicación generan verdades colectivas, que a su vez generan una legitimidad social y una vez que se asumen, como es el caso de una prenda o estilo de vida, toman forma de status social.

Por lo tanto, la prevención del riesgo aun y cuando sea un constructo ficticio, es un gran producto, ofrece muchas ventajas y una supuesta felicidad o sentimiento de pertenencia social.

El ideal social se encuentra entre estos dos extremos, que pueden contener muchas connotaciones, felicidad e infelicidad, tranquilidad e intranquilidad, rico o pobre, al final de cuentas con construcciones sociales, “podemos decir que la existencia es moderna en la medida en que se bifurca en orden y caos. La existencia es moderna en la medida en que contiene la alternativa orden y caos”<sup>17</sup>.

El Autor, Alessandro Baratta, evidencia el interés y funcionamiento económico, como medio de adoctrinamiento, “esta situación de subordinación estructural al productor-consumidor en un sistema productivo, cuyo verdadero centro y sujeto no es el hombre sino el "sistema" mismo que se auto reproduce a su costa”<sup>18</sup> en este punto de adoctrinamiento, el interés del Estado no radica en los individuos, sino en el sistema y la forma de efectividad de este adoctrinamiento económico.

---

<sup>16</sup> *Ibidem*, p. 80.

<sup>17</sup> *Ídem*.

<sup>18</sup> Baratta, Alessandro, *Criminología y sistema penal*, Euros Editores S.R.L., Buenos Aires, 2004, p.133.

La concepción de esta forma de interdisciplinariedad, su empleo para el control científico de las situaciones socialmente problemáticas relacionables con las acciones de sujetos individuales, como también para el control externo del sistema de justicia criminal, presuponen teorías sobre la división y la organización del trabajo académico y sobre la interrelación entre éste, la política y la sociedad civil, las cuales se refieren a la función de la ciencia en el proceso de interacción con la sociedad de acuerdo con el modelo democrático<sup>19</sup>.

Dentro de las estrategias y tácticas de control, tomo un papel importante la normalización del discurso de adoctrinamiento selectivo, como forma de prevención de conductas disociales, como lo hemos podido percibir es un error, considerar a los individuos como objetos, cuando estos se vuelven el fin y estudio.

Dentro de los estudios de la manifestación de la conducta humana, encontramos que Sigmund Freud realiza un análisis del subconsciente del ser humano, precisando que es en este lugar donde se desarrolla los impulsos y pensamientos de los individuos, estos impulsos se encuentran al placer, al deseo irresistible de liberar estos impulsos, que en el caso de la criminalidad, se manifiestan como el deseo incontrolable de delinquir.

Así mismo, dentro de esta vertiente nos habla de un proceso dinámico, el cual precisa que un impulso se transforma en un actuar criminal, que por medio de una conducta criminal, generará un placer, que se dará por satisfecho al llevar a cabo la consumación de su crimen, pero en si misma está consumación va generar un modelo de aprendizaje.

En su primera etapa lo lleva a su realización y en una segunda etapa a su perfeccionamiento, este individuo con su conducta antisocial, que en su actuar volitivo conductual exterioriza sus impulsos, genera un deseo incontrolable por obtener un lucro, se transforma en un maestro del delito.

---

<sup>19</sup> *Ibidem*, p. 149.

Los delitos de cuello azul como se les denomina en el argot criminal, pueden evidenciar un determinado perfil criminal, este a primera vista busca encajar en una sociedad económicamente fuerte o sólida por medio de su vestimenta, lenguaje, estilo de vida, incluso su deseo en incrementar sus conocimientos, puede ejemplificar un ciudadano modelo.

Podemos advertir, que el inconsciente conductual de los criminales de cuello azul, reflejan un fuerte y sólido impulso por cometer crímenes que requieren una mayor maquinación para su realización, recordemos que estos impulsos conforme a Sigmund Freud, quien precisa que es el medio de generar placer y su consumación lo va a satisfacer al realizar un hurto, un fraude, falsificación de documentos, abuso de confianza, simulación de actos, que conllevan a manifestar la codicia del individuo y en sí mismo a delitos derivados por su consumación en enriquecimiento ilícito, recursos de procedencia ilícita, evasión o contrabando.

En los diferentes modelos económicos públicos y empresariales no pasa desapercibido este hecho, es por ello que procuran por atención en la selección de su personal, incluso perfilan el tipo de individuo que al ser diestro por sus conocimientos genere un mínimo o absoluto riesgo de cometer un error en su operatividad del trabajo a desempeñar conductas criminales.

Incluso se habla de exámenes de confianza dentro de las instituciones de seguros, pero se deja de lado como un tema de relevancia la probabilidad de que este individuo en su capacitación para el desempeño de sus funciones o la repetición constante de sus actividades, pueda considerar el burlar los sistemas de seguridad e institucionales, para cometer un crimen.

Sin embargo, sin advertirlo de inicio, aun cuando se realicen lo que hoy conocemos como exámenes de confianza y solicitar un perfil determinado para el desempeño de una función, como se puede observar, al generar un área de cultivo criminal, dado que este individuo puede y diseminara su actuar conductual, dentro de su área de trabajo, dado que comulgara con otros individuos con un mismo nivel o de mayor habilidades e inteligencia, una colectividad o la sociedad misma, hoy vivimos una posmodernidad en donde el desarrollo de una orden puede partir de un simple mensaje de texto o correo electrónico.

En redes sociales, incluso existen tutoriales y formas de comisión del crimen, como el tutorial que hace referencia a “Así es la LLAMADA ESTAFADORA | FRAUDE en nombre de BBVA BANCOMER”<sup>20</sup>, en este video se puede observar que derivado de la sola obtención de datos personales de una tarjeta bancaria, se puede configurar un fraude, esto evidentemente requiere de una mente preparada o empíricamente entrenada en los medios de seguridad bancarios.

Este individuo más allá de la obtención de un lucro, en este punto se vuelve una necesidad de reconocimiento de sus habilidades, por la consumación de su crimen, Juan Francisco Alcaraz Albertos nos refiere “el ser humano socializado puede matar. Solo tiene que querer evadir su freno moral en forma de excusa justificativa y permisiva de su conducta homicida”<sup>21</sup>.

Del texto podemos recuperar la connotación, ser humano socializado, el cual puede estar íntimamente integrado a la sociedad, a la comunidad, a un rol de trabajo estructural, empresarial o institucional, él es parte de la sociedad y conoce las conductas que como sociedad, nos atribuyen un raciocinio y socialización.

Sin embargo, señala que solo tiene que querer evadir su freno moral, no hay más requisito que su impulso, deseo de corromper sus principios morales instituidos dentro de una sociedad a la que pertenece, pero el hecho es aún más grave, esta decisión y su éxito puede ser contagiada a otros seres humanos que le son afines en su inteligencia y deseo de poder económico o simplemente el experimentar de manera similar la realización y consumación de una acción Criminal, (fraude, robo, abuso de confianza, falsificación de documentos, evasión, etc.) en su imaginario esta persona encontrara la excusa justificativa y permisiva de su conducta.

Ahora bien, se puede realizar la pregunta del ¿porque suceden estas acciones criminales?, para ello el autor Juan Francisco Alcaraz Albertos señala que “si bien adopta mecanismos de evitación, socializa y erradica estos impulsos ante situaciones determinadas, ya que establece un freno moral a sus impulsos primarios

---

<sup>20</sup> Consumidor Inteligente, *Así es la LLAMADA ESTAFADORA | FRAUDE en nombre de BBVA BANCOMER*, <https://youtu.be/z9aUmNVAJHs>, publicado 25 septiembre de 2019.

<sup>21</sup> Alcaraz Albertos, Juan Francisco, *Manual del asesinato en serie: Aspectos criminológicos*, Editorial UNO, Barcelona, 2003, p. 12.

y generacionales en forma de mecanismos de control ejecutivo que frenan la acción, pero no la cognición ni el pensamiento”<sup>22</sup>.

Luego entonces, el individuo y la colectividad se encuentran mecanizados, bajo principios de moralidad, ética y convencionalismos sociales, no así el pensamiento cognitivo, el cual solo requiere determinar y justificar una conducta antisocial criminológica, evadiendo su construcción moral.

Para quitar el freno que evitaría su deseo de cometer un crimen y entendamos esta construcción moral, como el desconocimiento de los derechos y patrimonio de terceros, si bien es cierto dentro de la formación ideológica socializadora de un ser humano, se establecen códigos de ética y moral.

El ser humano individual y colectivo esta mecanizado, sin embargo su cognición y pensamiento pueden no estarlo, por lo que es evidente, su área cognitiva encontrara, evitara y erradicara la inmoralidad de sus acciones, dándose el permiso e incluso justificara el llevar a cabo su crimen. Este punto toma gran relevancia, si retomamos que nuestra sociedad crea perfiles laborales y exámenes de confianza (filtros) esta confianza parte de un constructor de ética, moral, socialización, comprensión de las implicaciones de una conducta criminal y sus consecuencias.

Así también en esta pos modernidad, entendamos que existen muchos mecanismos de violación de sistemas de seguridad, así como sus protocolos de seguridad.

Desde la biología o aprendizaje de sus sistemas de seguridad, encontrara la falla o punto débil, para poner a prueba sus habilidades de burlar al sistema y obtener no solo el producto de sus conducta impulsiva desviada, sino la satisfacción de haber burlado al sistema, crea una ficción de grandeza en sus actos, esto justifica el romper con esa ética mecanizada e instituida.

Existen infinidad de documentos dirigidos al estudio de asesinatos y perfilamiento criminal, en los cuales destacan los estudios de Robert Ressler, sin embargo sea desvalorizado a los delincuentes denominados de cuello azul, como generadores de delitos menores y en pocos casos identificados, pero por su relevancia crímenes de impacto financiero, ya sea a la sociedad o el propio estado.

---

<sup>22</sup> *Ídem.*

El morbo<sup>23</sup> criminal colectivo o social encuentra mayor interés en un asesinato, que en un crimen patrimonial, pero esto no quiere decir que su incidencia sea menor o su impacto carezca de importancia.

Cuando hablamos de crímenes, evidenciamos conductas, estas a su vez modos de operación y consumación del crimen, también tienen a sus víctimas, también son selectivas.

Los denominados criminales de cuello azul o criminales financieros, identifican modelos o personas físicas y morales vulnerables, en sus esquemas financieros o patrimoniales, en donde encuentran un campo infinito verde, con posibilidades para delinquir. Podemos advertir que a diferencia del delincuente común, este es sistemático, ordenado, meticoloso, paciente, se mimetiza con su entorno, se mecaniza con los modelos pre instituidos, encuentra la falla o punto débil y ejecuta e incluso perfecciona su técnica para robar, defraudar y lo más delicado, instruir o invitar a otros con su ejemplo para cometer estos crímenes financieros, ya sea por subordinación o imitación.

De lo anterior se puede observar, la relevancia de los trabajos de Robert Ressler, su enfoque crea el “perfilamiento criminal”, dentro de sus obras crea un documental denominado “en la mente del asesino” este asegura que, “si logras entrar en la mente de un asesino, puedes predecir y en consecuencia evitar su siguiente crimen”<sup>24</sup>, puede ser este el principio generador de los modelos de seguridad de los sistemas y modelos de trabajo de empresas e instituciones, la complejidad de sus sistemas como medio de solución y prevención del crimen, sin embargo en esta pos modernidad, la seguridad no es absoluta.

Ahora bien en el presente documental se realiza una manifestación importante, quien puede convertirse en Víctima, esto lo determina la mente del criminal, se puede incluso hablar de una especialidad conforme del tipo de víctima o sistema a violentar.

---

<sup>23</sup> La violencia y el morbo “venden”, es decir, atraen la atención del público y por esa razón las cadenas televisivas, compañías privadas en la mayoría de los casos, utilizan este mecanismo para mejorar sus niveles de audiencia. *Morbo: Discurso sobre contemplación y emisión de violencia en informativos*, Athenea Digital, julio 2018.

<sup>24</sup> Ressler, Robert, *op. cit.*, del minuto 3:09 a 3:18.

En este caso la víctima del criminal financiero, son víctimas determinadas por su patrimonio y sus modelos de seguridad, aparentemente inviolables, es en este punto cuando retomaremos esta construcción simbólica de la confianza.

La víctima vista desde la confianza puede ser objeto de estudio por estos criminales de cuello azul, sus modelos, sistema o protocolos de seguridad de su patrimonio, el criminal financiero que no reparará incluso en colocarse como un subordinado de su víctima, para aprender estos modelos de seguridad, se mimetiza con el sistema y posteriormente ejecuta su plan, derivado de la vulnerabilidad aprendida de su sistema, para consumir su objetivo.

Así también hablamos dentro del perfil criminal por su realización y consumación del crimen de individuos organizados y desorganizados, en el caso que nos ocupa definitivamente son organizados, pero se habla repetidamente de impulsos.

Al respecto Sigmund Freud analiza los impulsos, toda vez que la sexualidad se enfoca al placer del ser humano, quien en sus conductas puede evidenciar sus más profundos deseos, una satisfacción en concretar su crimen, bien en su realización o resultado.

En este sentido, el pensamiento de Freud denota una característica del individuo al realizar una actividad criminal, la cual considera que puede generar un placer indescriptible, por el simple hecho de desarrollar o el obtener un resultado inesperado la concretar la acción.

Tendencias sexuales de fin inhibido.- Los instintos sociales pertenecen a una clase de impulsos instintivos que no requieren forzosamente el calificativo de sublimados, aunque están próximos a los de este orden. No han abandonado sus fines directamente sexuales, pero se ven impedidos de alcanzarlos por resistencias internas; se contentan con ciertas aproximaciones a la satisfacción y establecen, precisamente por ello, vínculos singularmente firmes y duraderos entre los hombres. A esta clase pertenecen en especial las relaciones cariñosas, plenamente

sexuales en su origen, entre padres e hijos, los sentimientos de amistad y el cariño conyugal, nacido de la inclinación sexual<sup>25</sup>

Por consiguiente, se entiende que los impulsos son constructos sociales, ética y moral, que genera una resistencia interna de realizar conductas disociales, en este caso cometer crímenes de cuello azul, sin embargo su inobservancia, lo percibimos como un crimen o una disocialidad, fuera de toda ética o moral.

Por lo tanto, las conductas disociales que generan los individuos de cuello azul es en sí mismo, el placer que se tiene en desarrollar u obtener el resultado cuando se realiza la acción del fraude.

#### **1.4 El Conflicto y el Toleramiento Estatal ante el Delito**

Conforme al orden de ideas de prevención o anticipación de un evento, para el individuo social es un problema importante definir cuál es el origen de un conflicto, este surge ante la falta de “reforzar valores sociales y enseñar valores cívicos...”<sup>26</sup> ante la ausencia del interés Estatal y social de estos valores, se gesta el conflicto, mismo que permea la realización de delitos de cuello azul.

Conforme a este orden de ideas “los problemas surgen cuando los desacuerdos y diferencias tienen alguna consecuencia para al menos una de las partes. Los problemas se pueden evitar en ocasiones, pero son molestos, costosos o ambos”<sup>27</sup> En las clases medias y bajas consideradas zonas populares, es donde en mayor medida se presenta la gestación de delitos de cuello azul como una forma de subsistencia económica alterna, si es el caso que cuente con un ingreso laboral en la mayoría de los casos a la ausencia de valores, complementara su gasto alimenticio con la comisión de delitos.

---

<sup>25</sup> Freud, Sigmund, *Psicoanálisis y teoría de la libido*, [http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/Psicoa\\_TELib.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/Psicoa_TELib.pdf), consultado octubre 2019.

<sup>26</sup> Alvarez León, José Antonio, *Criminalidad de cuello azul, civilidad, ciudadanía y prevención. Reflexiones en torno a México*, Revista del Posgrado en Derecho de la UNAM, Nueva Época 5, Julio-Diciembre 2016, p. 25.

<sup>27</sup> *Ídem*.

Un conflicto generara un desacuerdo entre las partes, mismas que desearan mitigar en la medida de lo posible el impacto económico del evento, al no ser un delito de los denominados de alto impacto, “la moralidad se debilita y se laxan los comportamientos y las exigencias, el respeto al otro y a la autoridad en la que ya no se cree ni como referencia simbólica”<sup>28</sup>.

Son los valores cívicos y sociales los que fomentan el toleramiento de la disparidad económica de las personas, el fomentar estos valores implica una política de prevención del delito, en consecuencia el Estado debe generar programas de cultura cívica, como factores alternos de la protección de los bienes de los ciudadanos que integran la sociedad.

En qué forma se gesta un delito, bueno cuando un grupo desatiende las normas de civilidad y conducta al punto de delinquir en sus extremos, “...el sentido del respeto mutuo y las obligaciones civiles– son levantadas por acciones que parecen indicar que a nadie le importa”<sup>29</sup> la anormalidad de las conductas cívicas y sociales, en algún momento se tornan en normales por un grupo de personas, incluso se adoptan como propias, dando pie en algún momento a delinquir como una forma natural y consecuente.

Existen costumbres asociadas a la vigilancia de los entornos comunitarios, “*guardianes comunitarios*, tan antigua como los primeros poblados del Nuevo Mundo”<sup>30</sup>, Este es un tema tratado en la Teoría de la ventanas rotas por Wilson y Kelling, de donde surge una medida de cero tolerancia impuesta por el Estado.

En consecuencia, lo que se busca es involucrar a la sociedad en una conciencia cívica, en el caso de los guardianes comunitarios, estos son parte de la comunidad, pero observadores de las medidas del Estado en beneficio de la comunidad.

Hoy en día el Estado tolera conductas delictivas de menor impacto, mediante mecanismos de mediación judicial y extrajudicial, sin embargo aun cuando se realice la reparación de los daños, el conflicto social subsiste, pues la mecánica

---

<sup>28</sup> *Ibidem*, p. 35.

<sup>29</sup> Q Wilson, James y L. Keling George, *Ventanas rotas: La policía y la seguridad en los barrios*, p11, <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MCSH/MCSH-01/1.BARCELONA/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-5/4.pdf> consultado en Octubre de 2019.

<sup>30</sup> *Ibidem*, p. 11.

generadora del delito, se distribuye como un medio de obtención ilícita del gasto familiar, laboral e individual.

El delito no es solo la manifestación de ausencia en reglas de conductas cívicas y sociales, es el reflejo del toleramiento por el respeto al patrimonio de la ciudadanía en la que coexisten dentro de su núcleo social, “el delito, es visto y concebido como un acto amoral y de incivilidad, en el plano de la intolerancia y el respeto por el otro, sus bienes y su vida”<sup>31</sup>.

Cuando el Estado se olvida de generar medidas de educación y cultura cívica, pero crea procesos de mediación refleja un desinterés o superación por parte del conflicto y toleramiento del delito derivado de la ausencia de conductas cívicas y sociales. “La segunda tradición es la del “vigilante”...se sabe que han existido más de 350 grupos vigilantes; su rasgo característico era el de efectivamente tomar la ley en sus propias manos, y actuar como juez, jurado, y frecuentemente verdugo y policía”<sup>32</sup>.

Uno de los derechos ciudadanos dentro de una sociedad democrática, es la igualdad y en sí mismo el acceso a la Justicia, cuando se crea la policía comunitaria se deja en evidencia que el Estado ha faltado a su deber de brindar seguridad y deja en manos de los ciudadanos el cuidado de sus bienes jurídicos, muestra del toleramiento de conductas delictivas que dañan el tejido social.

Cuando una compañía de seguros interviene en un conflicto y abusa del desconocimiento de los valores económicos, por parte de los ciudadanos en el valor que representan las cosas (vehículos, medicamentos, bienes inmuebles o muebles, etc...) está generando una conducta antisocial, carente de valores éticos y morales, mediante la imposición de sus costos fuera de un procedimiento administrativo o judicial.

Por tanto, al presentarse el hecho de tránsito, este se transforma en un conflicto e intoleramiento en el que existe en un desacuerdo, molesto y costoso, para una o ambas partes, un ejemplo de cómo se manifiesta es el siguiente: Se suelen presentar hechos automovilístico de una o más partes, las cuales se presume que

---

<sup>31</sup> Álvarez León, José Antonio, *op. cit.*, 35.

<sup>32</sup> Q Wilson, James y L. Keling George, *op. cit.*, p. 12.

cuentan con un seguro o al menos la mayoría, la realidad es que la lógica del usuario de seguros es que al contar con un seguro no deberá tener ninguna repercusión económica del evento.

Sin embargo, en caso de desacuerdo, surgirán pagos de deducibles y gastos administrativos y perjuicios no contemplados, al momento de venta o adquisición de una póliza, como lo veremos más adelante.

Es más común de lo que se espera que las compañías de seguros no llegaran a un acuerdo entre ellas, por una inconformidad en el impacto económico de este tipo de eventos, lo que propiciara ventilar el hecho en autoridades gubernamentales administrativas o judiciales, que lejanamente mitigaran el problema de origen, “los problemas no resueltos tienen el potencial de escalar y entrar en crisis o de resolverse”<sup>33</sup>. En este ejemplo de la cotidianidad social, se puede observar la falta de valores éticos y sociales, sobre la persona desprotegida de conocimientos, incluso por el mismo Estado, ya que sabe y conoce la repetición en el actuar de las compañías de seguros, para con sus usuarios y la misma ciudadanía, en la forma así como tratamiento de la solución de conflictos, en la imposición de sus costos sin previa determinación pericial al momento del hecho.

### **1.5 Teoría de la Responsabilidad del Estado**

En este proceso de análisis de riesgos y el mercado asegurador, se puede evidenciar la falta de capacidad del Estado en la contención de dichas conductas disociales por parte de personas físicas y morales, falta a su función de garantizar derechos fundamentales, como lo son la igualdad de derechos, seguridad jurídica y patrimonial de los ciudadanos.

Creando un entorno de gestación de delitos y conductas inmorales repetitiva, podemos advertir que un seguro no desaparece el fenómeno social, sin en cambio la falta de intervencionismo del Estado sostiene las conductas disociales, reproductoras de fraudes por parte de operadores de las compañías de seguros y

---

<sup>33</sup> Sáez de Heredia, Ramón Álzate, *Teoría del Conflicto*, Universidad Complutense de Madrid, p. 4, <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>, consultado marzo 2020.

los mismos cuerpos administrativos institucionales del Estado, (Seguridad Publica, Transito Municipal, Juez Calificador, Fiscalías, incluso autoridades Judiciales).

En consecuencia, los hechos de transito no desaparecen por la materialización o implementación de un seguro en un hecho, el fenómeno social se repite y continua ante la falta de intervención del Estado, por lo que evade su responsabilidad en la protección de los bienes y derechos de los ciudadanos al permear las conductas repetitivas e incluso condicionadas de la forma y solución de conflictos por parte de las compañías de seguros.

Es evidente que un seguro no desaparece la problemática, la sostiene y potencializa económicamente, el seguro es un negocio, “las arbitrariedades del sistema institucional, la ineficiencia del aparato protector de los derechos humanos, la pobreza y el miedo latente a caer del escalafón social, incentivan directamente, en la construcción de una ideología...”<sup>34</sup>. Incluso las aseguradoras son un factor que activa de manera exponencial la maquinaria Estatal, para dirimir los conflictos entre las partes involucradas, “la moralidad se debilita y se laxan los comportamientos y las exigencias, el respeto al otro y a la autoridad...”<sup>35</sup>. Esto deja en evidencia el ausentismo del Estado en su obligación extracontractual de proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos, la seguridad e igualdad jurídica, quedan en como un ejemplo de abstencionismo de regulación jurídica.

La falta de intervención del Estado, como ente regulador de las conductas antisociales, lo ubican como el responsable ante la sociedad del abuso de unos cuantos sobre la generalidad de los ciudadanos, incluso se demuestra su abstencionismo en la intervención y solución de conflictos, cuando impone a la generalidad de sus ciudadanos la adquisición de un seguro, como medio de solución de su incapacidad de brindar las garantías fundamentales en la convivencia social “crear seres irrespetuosos de la propia condición humana, de su entorno y de todo cuanto existe, guiados por hombres iguales que no creen en la civilidad y buscan desarticular los proceso de ciudadanía...”<sup>36</sup>, es evidente que las compañías de seguros en los conflictos sociales, no siempre pondrán fin al

---

<sup>34</sup> Álvarez León, José Antonio, *op. cit.*, 36.

<sup>35</sup> *Ibíd.*

<sup>36</sup> *Ibíd.*, p. 37.

problema, incluso pueden judicializar el conflicto y además poner en tela de juicios sus propias intervenciones, demandados por sus propios clientes.

Uno de los factores que se percibe por la sociedad como responsabilidad imputable al Estado es la omisión en la atención de conflicto, por una regulación que simula resolver un conflicto, pero sin embargo con seguro o sin seguro, esta es generadora de conductas fraudulentas.

Adicional a una regulación ineficaz, tenemos la falta de políticas públicas, que atiendan el requerimiento social de solucionar estos conflictos que fomentan el toleramiento de fraudes sistémicos “la falta del servicio representa un caso de responsabilidad por hecho propio del Estado, pero la determinación de la falta de servicio no debe prestarse a equívocos, pues siempre se trata de un hecho culpable de uno o más funcionarios, pero por disposición de la norma, se hace abstracción del sujeto para atender al dato objetivo del hecho o la omisión (falta de servicio que causo el daño) que debe ser reparado por el Estado”<sup>37</sup>.

Lo anterior, aunque de forma inmediata se imputa al funcionario público, la realidad es que la falta del servicio por la ausencia o inexistencia del personal institucional Estatal, vuelve a evidenciar la responsabilidad del Estado, al no brindar un servicio de administración y seguridad pública en la atención de conflictos.

No pasa desapercibido que una falta de implementación de políticas públicas, que regulen esta cotidianidad de hechos y fraudes también repercute en el gasto público, ya que si la solución es la actual Ley reglamentaria, no debe haber cabida en la saturación y atención de siniestros por parte del Estado, así como los daños patrimoniales que no son cubiertos hasta en tanto no se llegue a un acuerdo o sentencia que obligue a una aseguradora a cumplir con su obligación contractual. En este sentido que sucede cuando se cuenta con el personal administrativo institucional por parte del Estado, pero su incapacidad ya sea legal, operativa o pericial, repercute en la afectación de un usuario del servicio público, “el Estado podrá repetir a los servidores públicos el pago de la indemnización hecha a los particulares”<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> López Ramos, Neófito, *La responsabilidad extracontractual del Estado mexicano*, Revista del Instituto de la Judicatura Federal, México, 29 de Marzo 2005, p.86.

<sup>38</sup> *Ibidem*, p. 90.

Es necesario recalcar que el Estado, bajo la óptica y derivación de una responsabilidad por parte del funcionario público en la administración de justicia, de realizar el pago de la reparación a favor del ciudadano, podrá exigir el pago y reembolso de la cantidad entregada, lo que genera una incongruencia, el Estado se auto protege del detrimento patrimonial, pero no es omisivo en la regulación y prevención del detrimento patrimonial de los ciudadanos.

## **1.6 Reparación de las Víctimas**

Comenzaremos por identificar que el Estado debe salvaguardar la protección, prevención y garantía de los derechos de los ciudadanos, la omisión de estos deberes del pacto social, con lleva una afectación para el ciudadano en su patrimonio de cualquier status social.

Si bien es cierto que la capacidad económica de algunos ciudadanos es mayor, esta no es una justificación Estatal y omisiva de su obligación de reparar el daño de los menos favorecidos económicamente.

Pues es evidente que con lleva la pérdida de su patrimonio, por la incapacidad Estatal de atender las conductas antisociales generadoras de conflictos. “Lo que importa para dar fundamento a la responsabilidad del Estado es el daño en sí mismo, por ser antijurídico, pues quebranta los principios de equidad, de igualdad y el bien común, por no tener el particular la obligación de soportar los daños que se le ocasionan en sus bienes”<sup>39</sup>.

La falta de funcionarios, instituciones, programas, implementación de planes y políticas públicas, en la prevención de delitos y conflictos sociales por parte del Estado, derivan en el detrimento del patrimonio de los ciudadanos quebrantando el bien común y los derechos fundamentales de los ciudadanos, generando la obligación de reparar el daño causado, el Estado no debe descansar estas obligaciones de hechos antisociales en el sector asegurador.

El ciudadano común no puede afrontar el mínimo detrimento económico, ni el, ni su familia, por mínimo que este sea, a causa del abstencionismo del Estado “los daños

---

<sup>39</sup> López Ramos, Neófito, *op. cit.*, p. 97.

que se les ocasionaran en su patrimonio, quedando en situación de injusta desventaja respecto de los demás miembros de la sociedad”<sup>40</sup>.

Sin embargo se debe establecer de primer orden la responsabilidad del funcionario, ya sea por hechos ilícitos o culposos, antes de poder direccionar su acción de reparación del daño en contra del Estado, una incongruencia, porque el ciudadano deberá solventar un previo juicio antes de recuperar y acreditar la reparación del daño en contra del Estado.

### **1.7 La Delincuencia de Cuello Azul.**

Es importante delimitar el tiempo y espacio donde se llevan a cabo las conductas en el conflicto de fraude sistémico, como sea desarrollado dentro del mercado asegurador, se genera en lo individual o de manera colectiva, en un estrato social determinado, “el delito económico se origina, desarrolla y vincula a otros delitos en las clases medias y trabajadoras, y es ahí, donde toma relevancia la criminalidad azul y las explicaciones para generar opciones de política criminal preventiva”<sup>41</sup>.

Dentro de las clases medias trabajadoras, se advierte que un individuo de aparente honestidad, se empleara al servicio de su futura y posible víctima, misma en la cual adquirirá conocimientos del funcionamiento y procesos de trabajo del empleador, para en su oportunidad si le es atractivo, generar conductas ilícitas, como robo, abuso de confianza, falsificación de documentos fraude.

Dentro de la necesidad económica, se crean conductas fuera del contexto de civilidad, buenas costumbres, es cierto que esto no es justificable, sin embargo dentro del tejido social de la clase media, se percibe como una conducta normal y hasta cierto punto aceptable.

Por lo tanto, se considera que el único afectado es el poderoso o el mismo estado, “la impunidad y la corrupción tienen como paralelo el incremento y sustento natural (natural por antonomasia), de los delitos de cuello azul por darse en las zonas más

---

<sup>40</sup> *Ídem*.

<sup>41</sup> Álvarez León, José Antonio, *op. cit.*, 25.

populares, en atención a la densidad poblacional, es decir, en las clases medias y bajas del estrato social.”<sup>42</sup>

Dentro de este ambiente de permisiva informal se gestan toda una serie de delitos de manera individual y conjunta, por parte de los integrantes de esta clase social, se realizan acuerdos y negociaciones dentro de la informalidad y apoderamiento de lo ajeno, repartidores, almacenistas, administrativos, ejecutivos de cuenta distribuidores, etc., todos son susceptibles de participar en este cultivo de delitos de cuello azul.

Los lazos de amistad pueden crear asociaciones delictivas, el Estado sin embargo dentro del toleramiento, cataloga a estos delitos como de bajo impacto, dando la posibilidad de que en el caso de ser descubiertos, se pueda optar por un acuerdo entre las partes para dirimir sus conflictos, estos conflictos son delitos, “las personas que forman parte de la criminalidad de cuello azul, se ubican en las clases sociales medias y en ascenso, por lo que sus problemáticas económicas, ideologías, concepciones de la vida y las relaciones cotidianas, son un caldo de cultivo para ellos, pero también, un lugar de arropamiento de criminales que, en ellas se refugian o que buscan conectar sus negocios ilícitos, convencionales o de impacto”<sup>43</sup>.

### **1.7.1. Delincuencia Ocupacional**

Para entender el concepto laboral, es necesario precisar que el delincuente ocupacional es aquel que aprovecha sus actividades laborales, como el medio para adquirir conocimiento y/o habilidades para delinquir y cometer toda una serie de fraudes, incluso llegar a generar una red de corrupción, donde se puede considerar que es más redituable, conservar su empleo como un medio de corrupción o cometer ilícitos, que por la necesidad económica, ajustada a un sueldo.

Este medio laboral es un lugar de gestación de diversos delitos, “...los delitos ocupacionales, son realizados desde la operatividad del trabajo cotidiano, desde la

---

<sup>42</sup> *Ibíd*em, p. 29.

<sup>43</sup> *Ibíd*em, p. 31.

red situacional de la empresa, la oficina pública o como ya se dijo del propio sujeto pasivo en las actividades independientes”.<sup>44</sup>

Dentro de la historia, podemos advertir que difícilmente se desaparecerán los delitos de cuello azul ocupacionales, como se enunció previamente, tanto el sistema puede absorber al individuo, como el individuo ocupacional puede generar toda una red de corrupción y mecanización para defraudar a sus mismos empleadores como a la sociedad donde se desenvuelve, “los delitos ocupacionales siempre existirán como cualquier otro delito, pero podrían disminuir sus conexiones de reproducción y alcance cuando el profesional, técnico, o empleado sea ético y tenga condiciones de vida digna o al menos, aceptables para realizarse como persona”<sup>45</sup> .

Con la finalidad de lograr disminuir de forma sustancial los delitos, existen dos puntos principales, el factor ético, dentro del área empresarial se procura generar fuertes inversiones directas e indirectas para asegurar que su personal se desarrolle dentro de un marco de ética, sin embargo como esta política es inducida e implementada de forma coercitiva en muchos de los casos no permanecen estos valores, si no se ven acompañados de incentivos laborales, económicos que les aseguren una mejor calidad de vida.

En consecuencia, en las clases medias, se gestan los delitos de cuello azul, ante la necesidad aspiracional de mejorar su calidad de vida al costo que sea necesario, doblegando su propia ética, traicionando sus principios, así como las políticas adquiridas en su lugar de trabajo, el factor económico es lo más importante, “el delincuente ocupacional, es el que vende su moral o se rebaja a ver en ella únicamente moneda de cambio”<sup>46</sup>.

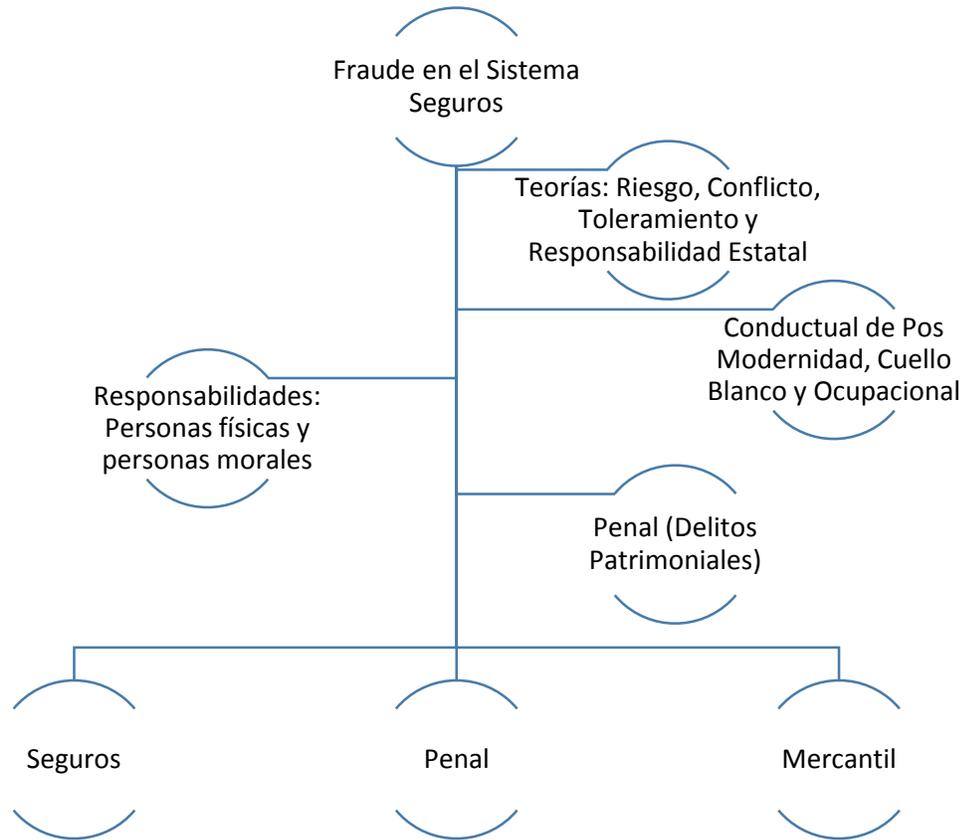
---

<sup>44</sup> Álvarez Leon, José Antonio, *op. cit.* p. 49.

<sup>45</sup> *Ídem.*

<sup>46</sup> *Ibídem*, p. 38.

**Figura 1. Fraude Sistémico en el mercado Asegurador, bajo el toleramiento Estatal.<sup>47</sup>**



La generación de productos que ofertan las compañías de seguros, son el resultado de satisfacer el imaginario colectivo de pérdida y /o riesgo del patrimonio de los usuarios del seguro, sin embargo el Estado establece límites que deben brindar seguridad jurídica y financiera, esta se transmuta en la norma jurídica y políticas públicas de prevención del riesgo, por las diversas causas que puedan acontecer.

<sup>47</sup> Cuadro de figuras de realización propia con datos obtenidos de las teorías de modernidad, post modernidad y riesgo, que han citadas a lo largo de la presente investigación.

## Capítulo II

### 2.1 El Contrato de Seguros

Con motivo de describir los elementos esenciales que componen en contrato de seguros, es prudente señalar que este se compone de la caratula de la póliza, condiciones generales del contrato de seguros (póliza) y la prima (pago por la contraprestación del servicio en caso de actualizarse el riesgo amparado en la póliza), estos componentes de manera predominante surgirán dentro de los diferentes productos que ofrece una compañía de seguros, para amparar un riesgo, visualizado este en una persona física, bien tangible o intangible, cosa, presente o futura.

Es ilimitado el número de productos en el aseguramiento de bienes que una compañía de seguros puede cubrir, mismos que se generan en el imaginario del sector asegurador, ya sea por moda o emergencia, así como por el imaginario del cliente denominado asegurado, atendiendo a necesidades específicas.

La esencia del contrato de seguros es proteger un evento catastrófico a futuro, es decir no existe de manera tangible al momento de la firma del contrato (en caso contrario hablaríamos de un fraude por parte del asegurado), pero si la posibilidad de que se actualice el riesgo pactado, “Luhmann reconoce que desde el campo de la economía se han hecho elaboraciones ingeniosas respecto al riesgo, sin embargo cuestiona los supuestos de racionalidad en que están basados, apoyándose en investigaciones psicológicas y antropológicas, cuyos resultados arrojan como conclusión que las personas no calculan los riesgos sino que se comportan como lo esperan los grupos de referencia relevantes, o tal como han sido socializadas”<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Acevedo Alberto y Vargas Francisco, *Sociología y Derecho*, Redalyc, España, p. 149, <https://www.redalyc.org/pdf/316/31601109.pdf>, consultado marzo 2020.

## 2.2 Elementos integradores del Contrato de Seguro

Esta relación contractual entre aseguradora y asegurado, la vemos plasmada en la “Ley Sobre el Contrato de Seguro en el capítulo II, la póliza artículo 20, fracción II”<sup>49</sup>, que en lo particular se debe establecer la identidad del contratante, así como del bien a asegurar, el riesgo que se ampara, tiempo y el monto por el que se ampara, así como el pago de una prima del seguro.

En esencia estos son los puntos principales que debe contener la caratula de la póliza, sin embargo al momento que se actualiza el riesgo es decir, la obligación extracontractual de la compañía de seguros. La impresión de los datos contenidos en la caratula de la póliza, pueden representar un elemento relevante y serán objeto de rechazo del pago de la indemnización o pago del riesgo amparado (siniestro).

Esto nos lleva a analizar porque las personas contratan algo incierto, con el riesgo de no ser cubierto, que lleva a una persona a pagar un prima, por un evento futuro incierto, con un riesgo de no ser cubierto por la aseguradora, según Luhmann contrariamente a lo que se piensa en economía, existe una relación inversa entre racionalidad y riesgo, entre más consciencia se tiene del riesgo, más información y más complejos son los cálculos respecto al futuro y mayor es la incertidumbre, existe por lo tanto, mayor riesgo.

Además, como los directivos buscan confirmar que el proceso está bajo control, la prevención no ocurre, no se evalúan correctamente los riesgos, de esta manera estos se convierten en algo no pronosticable.<sup>50</sup>

El ser humano adapta la posibilidad comercial que le ofrecen las compañías de seguros sobre sus bienes y esto es que se puede materializar el riesgo, denominado producto-riesgo-póliza-riesgo-cobertura-siniestro, esto un proceso que se busca garantizar y minimizar su impacto económico en el asegurado o por lo menos esa es la oferta.

---

<sup>49</sup> Ley Sobre el Contrato de Seguro, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf>, consultado marzo 2020.

<sup>50</sup> Acevedo Alberto y Vargas Francisco, Cfr.

Sin embargo sino sucede el asegurado, no tiene oposición en que se le cobre anticipadamente por este posible riesgo (prima), en virtud de la incertidumbre que genera el sector asegurador, al lanzar al mercado un nuevo producto a asegurar.

En consecuencia de la firma de un contrato de seguros, ambas partes acuerdan la forma y tratamiento que se le dará en caso de actualizarse el riesgo, esto es realizar un reclamo a la compañía aseguradora basado en que la cobertura que se contrató, sea actualizado con base en el riesgo amparado (siniestro).

Como es que la sociedad llega a la necesidad de asegurar un evento de posible realización, que en si no es un hecho que se materialice a la firma del contrato o en el futuro, pero existe la incertidumbre que así sea, “la palabra riesgo es parte de la cultura moderna; las culturas antiguas hablaban de peligro y trataban de protegerse de la incertidumbre del futuro por medio de la adivinación, la desgracia se explicó después por el pecado y se rechazaba profetizar el peligro para evitar sufrir el auto cumplimiento de los daños”.<sup>51</sup>

La gran demanda de asegurar sus bienes por parte de las personas, llevo al legislador establecer una ley particular para el contrato de seguros, esto nos lleva a reflexionar cuantos contratos cuentan con su propia ley de manera nominativa, Ley Sobre el Contrato de Seguros, en el artículo 8º se contempla las condiciones convenidas, por ambas partes, ya sea una persona física o moral o sociedades, con la compañía de seguros.

Lo que sí se puede percibir es que la compañía de seguros es la que realice la creación del producto, define su vigencia, alcances y tratamiento en caso de que se actualice, siendo necesario que hasta antes de la firma del contrato de seguros, el asegurado (contratante) revise la caratula de la póliza, condiciones generales y prima de seguro.

Para el caso de realizar un adicional o negociar la modificación de alguno de los anteriores elementos, ejemplo: la compañía de seguros ofrece cubrir el robo de un vehículo de agencia automotriz y en la caratula de la póliza se establecen las características generales del mismo, pero con un número de identificación particular, serie, motor y placas, sin embargo el asegurado, desea agregar rines

---

<sup>51</sup> *Ídem.*

deportivos, si estos no se especificaron en la caratula de la póliza no le serán cubiertos.

### **2.3. Causa y Efecto del Pago de la Prima**

Dentro de la formalización del contrato de seguros, se precisa que la prima que por concepto del objeto asegurado y las distintas coberturas amparadas, deberá ser pagada conforme a la estimación del costo objeto-cobertura-riesgo=monto de la prima a pagar.

Esta normalmente se realiza a pagos diferidos o en una sola exhibición, el tema que genera un determinado número de rechazo de siniestros, se deriva de usos y costumbres que la propia Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, establece en su artículo 99<sup>52</sup>, precisa que los agentes de seguros, no pueden realizar el cobro a título propio y sin autorización de la compañía de seguros el pago de primas les está prohibido recibir anticipos o pagos de primas con recibos distintos.

Sin embargo se presentan casos en que abusando de la confianza depositada por los usuarios de seguros, reciben el pago de primas que posteriormente, no son entregados en tiempo y forma a la compañía aseguradora, lo que deriva en un rechazo de siniestro por falta de pago.

Es necesario recalcar que de nueva cuenta se presenta una responsabilidad extracontractual, ante la falta de regulación de estas conductas omisiva, objeto de verificación estadística. Pero así se presente un solo caso por anualidad, se tendrá por acreditada una conducta fraudulenta de nula reparación o reclamo ante la compañía de seguros, ya que conforme a la normatividad legal a falta del pago de prima o pago diferido, no se formaliza la relación contractual entre aseguradora y asegurado.

---

<sup>52</sup> Cfr. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, consultado en marzo 2020.

## 2.4. Póliza, Riesgo y Siniestro

Existen diversas operaciones y ramos en el medio asegurador, los cuales se encuentran regulados en Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en su artículo 25<sup>53</sup>, mismo que precisa que las operaciones o ramos se concentran en tres principales a) Vida; b) Accidentes y enfermedades.

Derivado de lo anterior se genera un producto dentro del mercado Asegurador, que deberá cumplir con las formalidades establecidas en la presente Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, artículos 200 y 201<sup>54</sup>. Mismos que en forma particular deberán observar el cumplimiento de los siguientes requisitos.

<b>Cuadro 2. Principios Reguladores de las Instituciones de Seguros en la Generación de Productos<sup>55</sup></b>			
I.- Ofrecer y celebrar contratos en relación a las operaciones autorizadas, en términos de las disposiciones legales aplicables. Para de lograr una adecuada selección de los riesgos que se asuman.	II.- Determinar, sobre bases técnicas, las primas netas de riesgo a fin de garantizar. Transparencia en el cobro de primas respecto del producto por parte de la Aseguradora.	III.- Prever que las estipulaciones contenidas en la documentación contractual correspondiente a las diversas operaciones de seguro. Las Condiciones de la Póliza deben corresponder al producto y objeto de riesgo a asegurar, así como el costo de las primas.	IV.- Indicar de manera clara y precisa en la documentación contractual de las operaciones de seguros, términos, condiciones, exclusiones, limitantes, franquicias o deducibles, cualquier otra modalidad que se establezca en las coberturas, así como los derechos y obligaciones de los contratantes, asegurados o beneficiarios.

Conforme al anterior cuadro se advierte, que las compañías de seguros crean un producto que se encuentra contenido dentro de una generalidad de eventos (riesgo) consistentes en vida, accidentes, enfermedades y daños.

Estos como se enuncio puede obedecer a una emergencia o bien a la tendencia comercial de productos derivados de la cotidianidad de las personas, “el sistema

<sup>53</sup> Cfr.

<sup>54</sup> Cfr.

<sup>55</sup> Cuadro 3. Realización propia con datos obtenidos en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas citados.

económico es para Luhmann el receptor final de los riesgos de los otros sistemas funcionales, esto podría tener el efecto de acumular efectos imprevisibles que repercutirían finalmente sobre la sociedad”<sup>56</sup>.

Lo anterior, nos lleva a considerar que el factor económico y funcional de la sociedad determina la necesidad de los productos y riesgos que deberán ser amparados, por su factibilidad o necesidad de protección.

La sociedad-personas, no son titulares totalitarias de los productos que ofrecen las aseguradoras, es el entorno económico situacional quien es el mayor demandante generador de productos a crear u ofrecer por parte del mercado asegurador, siendo el caso que ambiciosamente se busca establecer en la Ley precedente, los ramos, productos, riesgos y coberturas, que la compañía de seguros amparara a favor de sus asegurados, mediante el contrato de seguros, el cual como previamente se señaló sus elementos integrantes son caratula de la póliza, condiciones generales y pago de la prima.

#### **2.4.1 Contenido de Caratula de la Póliza**

Dentro de los elementos integradores de la caratula de la póliza, adicional al contratante, objeto asegurado, encontramos las coberturas amparadas, estas establecen los alcances y límites a cubrir en caso de que se actualice el riesgo, normalmente se definen por un monto económico ejemplo de ello tenemos la cobertura de gastos médicos a ocupantes, donde se establece un monto de dos millones y medio a cubrir por la compañía de seguros, conforme a lo que se acuerda en la caratula de la póliza de seguros.

Con el objeto de que el asegurado pueda reclamar el pago o resarcimiento de los daños, derivados del riesgo amparado en la póliza, estos deben de constar por escrito, en virtud de que como lo hemos señalado estos constan de ciertos elementos objetivos, Ley Sobre el Contrato de Seguro, artículo 19<sup>57</sup>.

---

<sup>56</sup> Acevedo Alberto y Vargas Francisco, *op. cit.*, p. 155.

<sup>57</sup> *Cfr.*

Consiguientemente se iniciara con los datos del contratante, siendo que en algunos casos puede realizarse de manera conjunta por medio de un tercero, promotor de seguros, este puede ser una institución financiera o bien un agente de seguros, el cual no podrá modificar los datos esenciales de la póliza, coberturas o primas, sin previa autorización de la compañía aseguradora, ejemplo: Banco de México y/o Juan Hernández, Grupo Bimbo y/o Juan Hernández, Agente Novax y/o Juan Hernández.

El contratante y/o asegurado es el beneficiario en caso de actualizarse el riesgo del objeto a asegurar, por lo que los datos deben constar por escrito y ser precisos, ya que la ambigüedad es motivo de juicio, conforme la Tesis:

SEGURO DE AUTOMÓVIL. TANTO LA CONTRATANTE COMO LA ASEGURADA SEÑALADA COMO PREFERENTE TIENEN LEGITIMACIÓN PARA EXIGIR EL PAGO POR LOS DAÑOS CAUSADOS AL BIEN ASEGURADO.

El que la contratante del seguro no aparezca como beneficiaria no significa que no tenga legitimación para exigir el pago a la aseguradora por los daños causados al bien objeto del contrato, pues al ser una de las dos personas que contrató con la aseguradora, se constituye en asegurada, de manera que si el objeto del seguro fue proteger al asegurado y al vehículo descrito en la póliza, es evidente que la empresa aseguradora tiene que responder no sólo frente a la asegurada designada como beneficiaria preferente, sino también frente a la que aun cuando no fue designada con tal carácter, está asegurada por la demandada. Al respecto es importante destacar qué debe entenderse por preferencia proveniente del latín *praeferen-entis*, participio activo de *praeferre*, preferir; se encuentra definido como la "primacía, ventaja o mayoría que una persona o cosa tiene sobre otra; elección de una cosa o persona entre varias; inclinación favorable o predilección hacia ella" (Diccionario Enciclopédico Ilustrado Océano Uno, Grupo Editorial Océano); también como "la primacía que se otorga

a una persona por disposición de la ley, por declaración unilateral de voluntad o por acuerdo de voluntades, para hacer efectivos ciertos derechos o con el fin de su elegibilidad para ser titular de un derecho en relación con otras personas que pudieran tener expectativas sobre ese mismo derecho" (Diccionario Jurídico Mexicano, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, Editorial Porrúa). Al traer el concepto de preferencia a la materia de seguros, se tiene que la aseguradora se encuentra obligada a responder al asegurado del daño causado al bien objeto del contrato, y para el caso de tratarse de varios asegurados debe, en primer lugar, responder al asegurado señalado como preferente, y si éste pese a tener conocimiento del siniestro, no muestra interés en el reclamo, debe responder ante los demás asegurados, en el orden propuesto, si es que así se fijó para ellos; sin que sea dable jurídicamente estimar que la preferencia lleva consigo una exclusividad, que no haga factible que otro asegurado por sí haga efectivo el seguro, aun ante el desinterés de quien aparece como beneficiario preferente, pues la empresa de seguros se encuentra obligada frente a todos los asegurados, no sólo frente al beneficiario preferente.

#### CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 13184/2004. María Guadalupe García Reyes. 21 de octubre de 2004. Unanimidad de votos. Ponente: Marco Antonio Rodríguez Barajas. Secretaria: Leticia Araceli López Espíndola.<sup>58</sup>

Las compañías de seguros en este punto no dejan a la interpretación subjetiva la identidad del contratante, si bien es cierto que por usos y costumbres no se solicita una identificación plena al contratar, se tiene contemplado que al realizar la reclamación el objeto o bien a asegurar, aun y cuando debe ser objetivo y preciso,

---

<sup>58</sup> Tesis: I.4o.C.75 C, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, t. XXII, Julio de 2005, p. 1532.

la realidad es que como tal en especie es indefinido, dado que se puede asegurar a) una persona, ya sea por riesgo de alguna enfermedad o muerte y los gastos derivados de esta que de igual forma será conciertos limitantes, b) Cosas u objetos o situaciones de riesgo financieros, como asegurar el pago de la renta de un inquilino por su falta de desempleo o la pierna de un futbolista, calculando posibles fracturas o desgaste, tomando como base su salario, etc. “El desarrollo tecnológico nos coloca simultáneamente, frente a posibles utilidades así como a posibles daños, en una magnitud cada vez mayor”<sup>59</sup>. De modo que las aseguradoras, también pueden inducir modas y tendencias en el riesgo o interés de los asegurados a proteger sus bienes.

#### **2.4.2 Bienes y Objetos susceptibles de ser Asegurados**

Aunado a esto no debemos olvidar que las aseguradoras gozan de un gran poder económico, lo que les permite realizar una fuerte campaña de publicidad de sus productos, asegurar nuestros bienes, riesgos o aún más nuestros miedos de una forma novedosa, invitando a los asegurados a ampliar sus coberturas, objetos o productos adicionales, para mitigar el posible riesgo en conjunto.

Es evidente que si se actualiza el riesgo, el asegurado recuperara en cierta medida su patrimonio y la aseguradora responderá en esta relación contractual de la cobertura y riesgo amparado, como “CSTI CORP, Internet de las cosas en seguros”<sup>60</sup>.

En este video podemos percibir, el planteamiento de un riesgo, la venta de productos adicionales a lo que originalmente podía solicitar el contratante y a su vez la oferta de nuevos productos en un escenario diferente (vacaciones) a lo que originalmente era su interés principal, en definitiva el riesgo es un negocio exponencial, para las compañías de seguros y en esta modernidad, existen un sin fin de situaciones, bienes u objetos, sujetos de ser asegurados.

---

<sup>59</sup> Acevedo Alberto y Vargas Francisco, *op. cit.*, p. 153.

<sup>60</sup> CSTI Corp, *Internet de las cosas en seguros*, <https://youtu.be/DzwGyImJD0g>, publicado 01 septiembre 2016.

Existe la posibilidad de ampliar las especificaciones de la póliza de seguros en cuanto a su objeto asegurado, coberturas o límites de responsabilidad, los cuales aun cuando operan mediante una relación contractual entre aseguradora y asegurado, existen lineamientos jurídicos que deben ser respetados, sin embargo en caso de controversia ambos particulares deberán acudir ante la autoridad y en la vía legal correspondiente, claro ejemplo de que el Estado debió prever los mínimos riesgos de discrepancia entre particulares.

Sin embargo esto no sucede y observaremos que existen infinidad de juicios costeados por los asegurados, por fallas en la interpretación del contrato de seguros o bien los alcances normativos de las leyes adjetivas que facilitan el incumplimiento parcial o total de la obligación contractual de las Aseguradoras “¿Puedo denunciar al seguro? ¿En qué situaciones?”<sup>61</sup>

### **2.4.3 La Actualización del Riesgo**

En el momento que un hecho se materializa en la realidad y es parte de la cobertura contratada, se actualiza la obligación de la compañía de seguros de cubrir los riesgos amparados en la póliza.

El protocolo de actuación de los operadores de la compañía de seguros se basa en la revisión de elementos objetivos y subjetivos, primeramente se identificara la unidad o riesgo asegurado, cotejando el objeto con los datos impresos en la póliza, se corrobora su vigencia y pago.

Ahora bien, dentro de los elementos subjetivos, los cuales son de apreciación, interpretación y criterio del representante del seguro, puede generar el incumplimiento parcial o total de las obligaciones contraídas, en el particular el artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguros<sup>62</sup>, establece que las obligaciones de la empresa aseguradora, quedan extinguidas si se declaran inexactamente los hechos, este articulo abre la posibilidad de realizar la interpretación subjetiva por

---

<sup>61</sup> ¿Puedo denunciar al seguro? ¿En qué situaciones?, <https://youtu.be/sQtiQxontMg>, publicado 02 mayo 2018.

<sup>62</sup> Cfr.

parte del representante del seguro, para determinar la procedencia o improcedencia de los hechos.

Lo anterior deja en una clara desventaja al asegurado, quien no es un experto en la materia y sin embargo se analiza de forma subjetiva su declaración como cierta o incierta, al considerar que la inexactitud de la declaración de los hechos, es igual a falsedad. Es claro que el Estado al permitir la existencia de esta disposición normativa, deja en estado de indefensión al usuario del seguro ante su aseguradora, “LA NUEVA ARMA DE LAS ASEGURADORAS PARA NO PAGAR #Excusas #Artículo 69”<sup>63</sup>

En consecuencia la compañía aseguradora, crea una figura denominada investigador de campo, quien requerirá de forma extrajudicial, una serie indefinida de elementos objetivos y subjetivos, para autenticar la información aportada y derivada del siniestro, actividad que no se encuentra regulada dentro de la Ley de Sobre el Contrato de Seguros, los protocolos de investigaciones y alcance de interpretación, son previamente al arbitrio de la compañía aseguradora, siendo ahora protector y verdugo.

## **2.5 Legislación Aplicable al Incumplimiento en el Contrato de Seguros**

En razón de los títulos y subtítulos precedentes, es claro que la obligación de velar y proteger los bienes jurídicos de los gobernados es directa e indirectamente del Estado, sin embargo la necesidad social de cubrir todos y cada uno de los aspectos patrimoniales y personales de los individuos, pareciera rebasar al Estado o simplemente no son de su interés directo.

Se debe agregar que el Estado ha permitido por un largo periodo y tal parece que va en crecimiento, el surgimiento de las empresas aseguradoras, bajo la existencia de la cultura del riesgo.

Si partimos primeramente que la existencia del acuerdo de voluntades, Asegurado-Aseguradora, este se encuentra regulado por la Ley Sobre el Contrato de Seguro,

---

<sup>63</sup> LA NUEVA ARMA DE LAS ASEGURADORAS PARA NO PAGAR #Excusas #Artículo 69, <https://youtu.be/DsyPZ4f3iSI>, publicado el 1 de Junio del 2020.

la cual a su vez se verá regulado por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

También se encuentra, para el caso de dirimir alguna controversia al respecto la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o bien la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, todo lo anterior de conformidad con la póliza de seguros, coberturas contratadas y condiciones generales de la póliza contratada.

De igual modo, pareciera que contamos con varias herramientas legales a nuestra disposición, para vigilar que se cumpla con lo pactado, estas proporcionadas por el Estado. Sin embargo, no están sencillo como parece o mejor dicho no es nada sencillo, el gobernado paso de ser un asegurado a la necesidad de ser un experto en la materia, para estar en la posibilidad de defenderse de los embates jurídicos de la aseguradora, al solicitar el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Entonces el contrata un seguro, para amparar el posible riesgo de nuestro patrimonio, persona o derechos, dejo de ser algo tan simple.

Por un momento el gobernado se puede sentir protegido al contar con estas herramientas jurídicas dotadas por el Estado, pero la realidad es que será indispensable convertirse en un experto, incluso hoy en día en la práctica las condiciones de la póliza contratada, deben ser descargadas mediante un link, lo que aleja al Asegurado común de contar con un acceso sencillo y amigable a sus necesidades de conocer lo contratado.

Ahora bien, se debe tomar en cuenta que el Estado también genera la obligación en el caso muy particular de los vehículos terrestre del servicio público o particular contar con un seguro, a fin de evitar ser sancionados, cuando es el Estado el que tiene la obligación de brindar seguridad al gobernado.

### **2.5.1 CONDUSEF como Órgano Mediador de Inconformidades en el Servicio de Seguros.**

En el caso de cualquier aclaración, queja o duda respecto del contrato de seguros, se puede acudir como órgano que hace las veces de mediador a la

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

La CONDUSEF, verificara primeramente que el hecho motivo de su inconformidad se derive en este caso del Contrato de Seguros, así como la identidad del quejoso y que el mismo no ha prescrito.

Si dentro de los requisitos es procedente la admisión de su Queja, se notificara y requerirá a la Aseguradora la remisión de un informe dando respuesta a la queja interpuesta, si esta le es satisfactoria al usuario del seguro se dará por concluido el asunto.

En caso contrario se apertura una fecha de audiencia para que se procure realizar la aclaración o solución de la controversia, si esta no es satisfactoria el usuario, puede solicitar dejar a salvo derechos o sujetarse al arbitraje legal.

En este punto el Asegurado es evidente que se encuentra absorbiendo la ineficiencia del sistema y herramientas gubernamentales para dar una pronta respuesta a la necesidad de cumplir con las obligaciones contraídas por el contrato de seguros, faltando el Estado bajo el toleramiento de las aseguradoras, a su obligación de brindar seguridad jurídica al gobernado, sin importar todas las herramientas existentes.

Lo anterior, en virtud de que la CONDUSEF es una instancia administrativa federal de conciliación y en su caso un organismo sancionador de las malas prácticas que se pudieran presentar por parte de la Aseguradora, sin embargo no adquiere la calidad de autoridad judicial en la que se puedan desahogar toda una serie de herramientas procedimentales, documentales y probatorias, que permitan disminuir los costos del asegurado, frente a la aseguradora, para exigir el cumplimiento de su obligación contractual, aunado al mínimo expertis que deberá contar el quejoso en la presente instancia, para estar en posibilidad de conciliar ante la Aseguradora.

Habría que decir también que se pone en entre dicho la practicidad, eficacia, eficiencia y prontitud en la solución del conflicto, gestado de la dinámica económica, social y comercial entre el Estado, Aseguradora y Asegurado.

## 2.5.2 Delitos de Cuello Azul, derivados de las Compañías de Seguros.

En el caso de la Ley sobre el Contrato de Seguros, estamos ante una herramienta que busca regular los acuerdos de voluntades y regular las conductas derivadas del mismo al materializarse el riesgo amparado, sin embargo cuando hablamos de lo establecido por el Artículo 70 del citado dispositivo, observamos elementos subjetivos, que quedan a la interpretación de la compañía de seguros, para determinar la procedencia del siniestro “artículo 70.- Las obligaciones de la empresa quedarán extinguidas si demuestra que el asegurado, el beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones...”<sup>64</sup> El alcance del sentido gramatical del adjetivo inexactamente, en su aplicación a la actualización del riesgo amparado, es un elemento subjetivo que puede excluir, restringir o bien extinguir las obligaciones contraídas por la compañía de seguros, siendo claro que la carga de la prueba para demostrar lo contrario le corresponde al Asegurado.

Lo que antecede deja en desventaja al asegurado, pues como se observa se debe tener conocimientos bastos en la materia, ante el poder económico y la expertis de la Aseguradora en el tema, lo que deja en una clara desventaja al Asegurado, aunado a las herramientas legales y organismos que requieren de igual forma un amplio conocimiento en el ramo Asegurador.

Es claro que ante este escenario no se cumple con el objetivo de asegurar el patrimonio, persona o derechos del usuario del contrato de seguros, claro toleramiento del Estado en su omisión de proteger de forma integral, los derechos, bienes y servicios de los usuarios del ramo asegurador.

Si por un momento consideramos que sea negado un derecho pre-contratado “riesgo” y posteriormente del desahogo de todos los canales legales, queda demostrado que le asiste el derecho al Asegurado, entonces estaríamos en el supuesto del enriquecimiento ilegítimo de la Aseguradora, por la dilación del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

---

<sup>64</sup> *Ídem.*

### **2.5.3 Reparación del Daño e Indemnización por Incumplimiento en el Contrato de Seguros**

La acción jurídica del gobernado bajo el concepto y derecho a la reparación del daño es amplia y no limitativa en su reclamación a una compañía de seguros, así como al Estado Mexicano, desde el sustantivo legal de lo que implica la reparación del daño.

Es de explorado derecho que la obligación a realizar la reparación del daño nace de la materialización de un hecho ilícito, por el autor o autores de los actos que le dieron origen, un hecho ilícito no es solo la transgresión de un norma penal, en sí mismo un hecho ilícito adquiere un sentido más amplio desde el enfoque de la contravención por el incumplimiento de una norma jurídica, mismo que deriva en una responsabilidad civil objetiva.

La norma implícitamente es la regulación de conductas, cuando nos desviamos de su observancia nace un hecho ilícito.

Actualmente derivado de la visión garantista del Estado, se crea la Ley General de Víctimas que dentro de sus objetivos busca mecanismos de mediación para la reparación del daño y evitar sumergir a las partes interesadas en procesos legales. La Ley General de Víctimas consagra este derecho a la mediación entre las partes, conforme al siguiente numeral:

Artículo 17. Las víctimas tendrán derecho a optar por la solución de conflictos conforme a las reglas de la justicia alternativa, a través de instituciones como la conciliación y la mediación, a fin de facilitar la reparación del daño y la reconciliación de las partes y las medidas de no repetición<sup>65</sup>.

El activar la maquinaria estatal genera fuertes costos económicos administrativos al estado, así como al gobernado que debe soportarlos, siendo que en el caso de la víctima aparentemente se soportaran de forma conjunta con el estado, este debe proteger de forma integral los bienes jurídicamente establecidos a favor del gobernado en la constitución y tratados internacionales.

---

<sup>65</sup> Ley General de Víctimas, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV\\_030117.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_030117.pdf), consultado 18 octubre de 2020.

El concepto integral de la reparación del daño no se limita solo en restituir en sus bienes y derechos a la víctima, debemos estar atentos ante la posibilidad de una victimización secundaria a la víctima al sujetarlo a los distintos procesos administrativos del Estado, para alcanzar el resarcimiento de sus daños de forma integral, como se conceptualiza en la Ley General de Víctimas en su artículo 5º, por el legislador.

Artículo 5.- Victimización secundaria.- Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos<sup>66</sup>.

Dentro de nuestra legislación, así como dentro de los criterios jurisprudenciales de nuestra Suprema Corte de Justicia de la Nación.

De lo anterior, se aprecia que el agravar la condición de víctima en un proceso administrativo dilatorio, para alcanzar la reparación del daño integral, genera un tiempo de difícil o nula reparación, la emisión de gastos procesales, incluso un daño moral.

La obligación a la reparación del daño integral se puede originar no solo por hechos ilícitos, sino además, por contravenir normas de conducta que generen un daño al gobernado, es evidente que esto implica también a funcionarios públicos en representación del estado, así como lo establece el Código Civil Federal, en su artículo 1910, que a la letra dice “El que obrando ilícitamente o contra las buenas costumbres cause daño a otro, está obligado a repararlo, a menos que demuestre que el daño se produjo como consecuencia de culpa o negligencia inexcusable de la víctima”<sup>67</sup>.

---

<sup>66</sup> *Ídem*.

<sup>67</sup> Código Civil Federal, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2\\_270320.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2_270320.pdf), consultado 18 octubre de 2020.

Sin embargo, el legislador establece que no existe subjetividad en la determinación de la obligación contractual por parte del estado de realizar la indemnización a favor del afectado de la administración irregular, lo que limita su interpretación jurídica en correlación con su omisión de intervención en los daños derivados de las acciones ilícitas y/o costumbres por las compañías de seguros de conformidad por la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

Artículo 1.- La presente Ley es reglamentaria del segundo párrafo del artículo 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus disposiciones son de orden público e interés general; tiene por objeto fijar las bases y procedimientos para reconocer el derecho a la indemnización a quienes, sin obligación jurídica de soportarlo, sufran daños en cualquiera de sus bienes y derechos como consecuencia de la actividad administrativa irregular del Estado. La responsabilidad extracontractual a cargo del Estado es objetiva y directa, y la indemnización deberá ajustarse a los términos y condiciones señalados en esta Ley y en las demás disposiciones legales a que la misma hace referencia.

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por actividad administrativa irregular, aquella que cause daño a los bienes y derechos de los particulares que no tengan la obligación jurídica de soportar, en virtud de no existir fundamento legal o causa jurídica de justificación para legitimar el daño de que se trate.<sup>68</sup>

En este supuesto de ejercitar una acción en contra del Estado, obliga al gobernado no solo acreditar su afectación objetiva y directa, sino además es limitativa y deberá soportar la obligación injustificada de acreditar su derecho a la reparación del daño, mediante un proceso legal, que sitúa a la víctima en una victimización secundaria, esto deja en evidencia que las herramientas, así como mecanismos ejercidos por

---

<sup>68</sup> Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFRPE.pdf>, consultado 18 de octubre de 2020.

las Aseguradoras y el Estado, generan el hecho ilícito en sí mismo, como una administración irregular por parte de sus operadores y el Estado.

## **2.6 Fraude Derivado de la Actuación de las Compañías de Seguros**

Existe una falsa percepción social de que las compañías de seguros difícilmente tienen como objetivo el defraudar a sus usuarios, dado que son empresas con giro y fin comercial, en donde el 50% de las ocasiones puede ser que cumpla con sus obligaciones, así como un 50% de que no cumpla, en todo caso lo que se puede presentar es el incumplimiento de sus obligaciones de asegurar un riesgo, no así de cometer fraudes.

Sin embargo, el fraude derivado de la actuación de los operadores de las compañías de seguros se presenta con mayor frecuencia y en aumento, cuando se advierte una acción irregular en su operación por parte de las compañías de seguros, solo apreciamos la punta del iceberg, dado que el fraude al interior de las compañías de seguros de presentarse, no es exclusivo de un área o sector, suele involucrar administrativos, personal operativo, proveedores, agentes de seguros etc...

Las compañías de seguros no son omisas en procurar innovar en mecanismos de prevención y lucha contra el fraude interno y externo. Este no disminuye, sino que va en aumento y se generan nuevas dinámicas e incluso modelos de operación para llevar a cabo el fraude, el cual lejanamente puede llegar a desaparecer, esto fomenta una cultura del delito de fraude en el mercado asegurador, la evolución de las mentalidades en la operación y las necesidades económicas, son la cuna que fomenta el incremento acelerado de estas conductas.<sup>69</sup>

La oscuridad en la información o la complejidad en los textos de las pólizas de seguros, vuelve inaccesible la comprensión y alcance de las obligaciones que debe cumplir la aseguradora, en virtud de que su redacción es muy técnica y jurídica, lo

---

<sup>69</sup> Vid. Díaz Bravo Arturo, La Ley como Factor de Fraude en el Seguro, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, 2007, p. 5, [http://www.cnsf.gob.mx/Eventos/Premios\\_2014/ARANA.pdf](http://www.cnsf.gob.mx/Eventos/Premios_2014/ARANA.pdf), consultado 25 de noviembre del 2020.

que permea y facilita la probabilidad en su ejecución de un fraude por parte de sus operadores, generar el error o engaño en sus usuarios.

En consecuencia, “la cultura del fraude de seguros, implica diversas modalidades en su realización”<sup>70</sup> por parte del asegurado, las cuales han evolucionado, inclusive se advierten grupos de personas especializadas en el fraude a seguros, mismo que en algunas ocasiones pueden ser identificados, por su forma de operar, por hechos irregulares en su manifestación o reporte.

En el caso de seguros autos, el fraude generado por usuarios se puede identificar, por las inconsistencias en las declaraciones, documentos, temporadas, regiones, fechas, horarios o bien elementos materiales, presentes o ausentes en el lugar de hechos. Muchas de estas conductas fraudulentas, suelen tener éxito si, el representante de la aseguradora acuerda apoyar en pasar por alto la manifestación del fraude.

En el momento en que un operador del seguro es ahora cómplice de la persona generadora del fraude al seguro, se crea una cultura del fraude espejo, la cual se manifiesta en la imitación, simulación o incorporación de acciones conjuntas para cometer un fraude a la compañía de seguros o bien con afectación a los derechos y patrimonio público de los ciudadanos.

Hoy en día, las autoridades de seguridad pública, no desconocen las conductas fraudulentas en torno a la atención de siniestros por la conducción de vehículos de motor, mismos en que pueden ser parte o incluso fomentar su realización.

La cultura del fraude a seguros, repercute directamente a todos los demás usuarios del seguro, ya que el aumento de estas conductas delictivas en una determinada marca de vehículo, modelo o bien incremento por zona, agrava para la compañía de seguros el riesgo de amparar estas unidades, lo que en consecuencia incrementa el cobro de primas, para los demás usuarios, dado que la empresa aseguradora asume como un alto riesgo las unidades en las que sea detectado la probabilidad de que existen mayor número de fraudes.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Dani Fabián, “*Fraude en Seguro de Autos*”, Wikiseguros, 9 de abril del 2020, <https://www.youtube.com/watch?v=IFuQTiUEIzI>, consultado el 25 de octubre del 2020.

<sup>71</sup> Vid. “*Fraudes de Seguros Autos*”, Univisión San Diego 7 de octubre del 2011, <https://youtu.be/WHBZYIkRMiA>, consultado el 25 de octubre de 2020.

Las distintas formas en que se materializa el fraude y que en su momento llegan a tener éxito, se difunden en la sociedad, generando la expectativa o invitación de cometer un fraude, para aquellas personas que no están aseguradas, derivando dentro de los más comunes el robo de un vehículo o un accidente vehicular, estos buscan un agente de seguros o asesoría de un representante de seguros, para cometer el delito de fraude, asegurando su unidad posterior al hecho, con la esperanza y misión de cobrar un pago por su vehículo.

Este modo de operar es recurrente y no es exclusivo de México, se da en diferentes partes del mundo, siendo que ciertos elementos condicionantes, proveen elementos cualitativos y cuantitativos que pueden facilitar la comisión y detección de este delito por parte compañías de seguros.

El ciudadano común que se ve en la necesidad de pagar un seguro, soportando el resultado de estas conductas ilícitas, derivado en un mayor pago de primas, por la falta de atención en estrategias que disminuyan o erradiquen la cultura del fraude de seguros.

Son enormes cantidades de dinero las que se pagan cada año, por el aumento del costo de las primas resultado de estas actuaciones fraudulentas, las cuales no son exclusivas, solo de los usuarios del seguro, ya que se pueden ver involucrados, operadores del seguro, agentes de seguros, proveedores, servidores públicos, etc..<sup>72</sup>

Es indispensable generar políticas públicas, constantes en el combate de conductas de fraude en el medio asegurador, pues andado muestra de su aumento, evolución y perfeccionamiento en su realización, una constante difusión de la forma de operación, refleja una disminución en la incidencia delictiva, lo cual no se hace, en virtud de dejar al descubierto la falta de solidez del sector asegurador.

---

<sup>72</sup>Cfr. Méndez Luis, “Fraude Seguro de autos” Telemundo, 9 de agosto del 2018, [https://www.youtube.com/watch?v=F--FD\\_0QnSE](https://www.youtube.com/watch?v=F--FD_0QnSE), consultado el 25 de octubre de 2020.

## 2.6.1 Responsabilidad de los operadores de las compañías de seguros

Acercas de la responsabilidad de las compañías de seguros, derivado de las acciones realizadas por sus operadores de campo, administrativos de servicio interno y externo, es importante identificar hechos que se originan por el personal del seguro, al igual que hechos que se realizan de forma conjunta con los usuarios del seguro asegurado.

Para tal efecto el tipo penal de fraude nos precisa en su artículo 386, “comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.”<sup>73</sup>

En este sentido, derivado de la posibilidad de que un usuario del seguro, acuerde con el empleado de la aseguradora colaborar para que de manera conjunta, ejecuten estratégicamente su intención de defraudar a la compañía de seguros simulando actos ilícitos, con el ánimo de hacer caer en el error o bien engañando a la compañía de seguros, para que su siniestro sea procedente y en su caso obtener el pago por la compañía de seguros.

No estamos ante el supuesto de analizar si el siniestro es procedente o no conforme a las condiciones de la póliza de seguros, o bien por la documentación con la que se cuenta, en el reporte denominado los intentos de fraude a las aseguradoras, se muestra como las personas generan conductas fraudulentas hacia las aseguradoras y menciona lo siguiente “El hecho que nos interesa es cuando el asegurado y el personal de la aseguradora saben que es improcedente y realizan acciones tendientes a manipular desde el lugar de hechos u objetos, así como documentos que permitan consumir el fraude y obtener un lucro de la compañía de seguros”<sup>74</sup>

En este supuesto pueden llegar a intervenir con el asegurado en colaboración, ajustadores, abogados, supervisores, jefes de talleres, administrativos, incluso investigadores de campo.

---

<sup>73</sup> Código Penal Federal, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf\\_mov/Codigo\\_Penal\\_Federal.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Codigo_Penal_Federal.pdf), consultado el 31 de Octubre del 2020.

<sup>74</sup>Vid. *Los intentos de fraude a las aseguradoras*, Castilla y León Televisión, 27 de enero 2020, <https://www.youtube.com/watch?v=2iUG5Yr8QAI>, consultado en 01 de noviembre de 2020.

Como podemos advertir todo aquel personal activo o de área de gestión del servicio de la aseguradora, puede ser vulnerable de llevarse a cabo la manipulación de hechos, información o documentos para configurarse el fraude, en razón de esto las compañías de seguros crean la necesidad de contar con analistas internos y externos, para detectar conductas fraudulentas, estas acciones se realizan con el cuidado necesario para no violar los derechos y datos personales de los asegurados, ya sea por medio de análisis tecnológicos o bien investigaciones de campo, aunado que una compañía de seguros debe cuidar ciertos estándares de calidad en el servicio, estos incluyen el buscar el menor acto de molestia dirigido a los hechos, siniestros o asegurados investigados.

En ocasiones, las investigaciones pueden derivar de sospechas como un reiterado número de reportes o pagos por parte de un asegurado y sus unidades o bien un agente de ventas de seguros que casualmente sus clientes asegurados, cuentan con un alto índice de siniestralidad por choques o robos.

Con relación a la detección de fraudes, las compañías de seguros tienen la facultad de requerir a sus clientes toda la documentación relacionada de forma directa e indirecta con el siniestro, que les permita disipar sospechas de que el siniestro que están reclamando para su pago, pueda ser un posible fraude a la aseguradora, como lo señala el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguros que menciona “La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.”<sup>75</sup>

Se debe observar que el requerimiento de información, como prevención, se realiza bajo la sospecha de un posible fraude.

Desde otra perspectiva, si el usuario del seguro se encuentra bajo sospecha de un posible fraude o la presunción es que no entrega la documentación integra de unidad o bien relacionada con el siniestro directa o indirectamente, puede estar en riesgo su patrimonio, dado que se presentan casos en los cuales de forma injustificada se puede rechazar un siniestro, por la determinación subjetiva del

---

<sup>75</sup> *Ídem.*

personal administrativo o de campo de la aseguradora, como lo señala la Ley sobre el Contrato de Seguro, en el artículo 70 “las obligaciones de la empresa quedarán extinguidas si demuestra que el asegurado, el beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación de que trata el artículo anterior.”<sup>76</sup>

De lo anterior, se puede apreciar que la empresa aseguradora podrá extinguir o restringir derechos a sus clientes, bajo la presunción de un posible fraude, al suponer que se buscó disimular, declarar inexactamente o bien no entregar la documentación en tiempo.

Por lo tanto, la aseguradora determina un rechazo del siniestro sin contar con elementos objetivos, solo la presunción subjetiva de un fraude, por la ausencia de la documentación requerida o inconsistencia en la relatoría de ocurridos los hechos. Como determinar la inexactitud de un evento, el cual es vivencia exclusiva del autor del hecho, el cual se pudo desarrollar en una fracción de segundos, como lo es un accidente, robo y su consecuente toma de decisiones, que bien puede caer en una inexactitud involuntaria.

### **2.6.2 Modus Operandi**

En el tipo penal de fraude, se alude a las conductas encaminadas a lesionar o poner en peligro el bien jurídico tutelado que es el patrimonio, pero en el caso del fraude el patrimonio es el objeto material a obtener como resultado de la conducta del engaño en que se busca caer a la víctima, con el objetivo de obtener un lucro indebido, en consecuencia se atenta contra la buena fe que el sujeto pasivo deposita en el sujeto activo, siendo el autor del delito que exterioriza su voluntad-intención de cometer el delito.

En el caso de la tentativa del delito de fraude, no se concreta la obtención del lucro, sin embargo lo que se califica no es la forzosa consumación del delito, sino el poner

---

<sup>76</sup> Ley Sobre el Contrato de Seguro, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf>, consultado el 31 de octubre del 2020.

en peligro la buena fe depositada en el sujeto activo del delito, quien pone en riesgo el bien jurídico tutelado.

En la estafa el bien jurídico no es, como podría pensarse la “buena fe en el tráfico” o la “lealtad en las operaciones” sino el patrimonio. El ardid y engaño previstos en el tipo como formas de comisión constituyen simplemente los medios con los que se produce el daño patrimonial del sujeto pasivo, de modo que el quebrantamiento de la buena fe es el *modus operandi* que va a determinar la lesión jurídica patrimonial, pero no el objeto de la tutela ni directa, ni indirectamente.<sup>77</sup>

En el caso del usuario del seguro y aseguradora existe una buena fe, en que una vez ocurrido el hecho ambas partes se conducirán bajo la honestidad, transparencia e integridad.

Las partes deberán de compartir toda la información verdadera y precisa de la ocurrencia del siniestro, para poder recibir el pago o bien la reposición de su patrimonio, en los términos y condiciones pactadas.

En algunos casos esta buena fe es extensa, al grado de no requerir, poner a la vista el objeto que se pretende asegurar por parte de la aseguradora, al momento de la contratación, es así que al no poner a la vista el objeto, se encuentra condicionado el asegurado a acreditar la existencia material del objeto y su correspondiente documentación, así como los derivados del siniestro al momento de actualizarse el riesgo, todo lo anterior, conforme a las condiciones de la póliza de seguros.

Dentro de la planeación del fraude por parte del asegurado, este se suele materializar de forma instantánea del delito, en virtud de que al momento de ocurrido el siniestro el asegurado puede advertir que se encuentra en una posible causa del rechazo del siniestro, esto se puede derivar de una inconsistencia entre el objeto asegurado y la póliza, como puede ser el uso diverso que se le da aun vehículo, si

---

<sup>77</sup> Donna Edgardo, De la Fuente Javier, “Aspectos generales del tipo penal de estafa” <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlad/cont/1/art/art3.pdf>, consultado octubre 2021, p. 3.

la póliza es para un vehículo particular y se utiliza como taxi o alguna plataforma similar, el riesgo de que el siniestro se materialice es mayor.

En consecuencia la póliza que debió adquirir es diversa a la contratada, esto tiene su explicación y razón de ser en la diferencia sustancial entre el costo de la primas a pagar entre una y otra.

También suele suceder que se omitan detalles como hora, lugar, ocurrencia del siniestro como medio de ejecución del delito de fraude, el procurar el engaño para que la aseguradora cubra el siniestro, un cambio de conductor por falta de licencia, denunciar que la unidad fue robada, después de colisionar, omitir la hora del siniestro, procurando reducir los grados de alcohol del conductor del vehículo, incluso negociar el pago de los daños en una colisión previo a la intervención de la compañía de seguros, señalando que se dio a la fuga, con el objeto de cubrir únicamente el pago del deducible, negando la posibilidad a la compañía de seguros de obtener una recuperación de los daños a cubrir a su asegurado.

De manera análoga, existen infinidad de mecánicas para pretender hacer caer en el error a la compañía de seguros, mismas que con mayor frecuencia, se llegan a presentar con la colaboración activa de un representante de la compañía de seguros, quien por una compensación económica, suelen ocultar y/o asesorar la mecánica para consumir el fraude.

La forma de intervención del representante de la compañía de seguros, puede incluso consistir en inducir al usuario de la compañía de seguros a cometer el ilícito, así como realizar la manipulación de la información en la integración del expediente del siniestro, en virtud de percatarse al momento de su llegada al lugar como experto evaluador y previamente capacitado en materia de responsabilidad, como puede beneficiar a su asegurado-cómplice, al planificar la forma en que el siniestro pueda ser admitido por la compañía de seguros para la procedencia del siniestro.

Esto también puede implicar los registros de autoridades administrativos, como es seguridad pública y tránsito, modificar el lugar del siniestro para evitar las cámaras locales, cambiar de posición los vehículos o tomas fotográficas, maquillar los libros de reportes en cuanto a contenido y horas, etc...

Las compañías Aseguradoras, no son ajenas a considerar la frecuencia con que se presentan estas incidencias y posible involucramiento de su personal, por lo que realizan fuertes aportaciones económicas en mejorar sus procesos de revisión de expedientes, evidencias y constancias que les acompañan, así como auditorias periódicas, rotación de personal, cambio o mejoramiento de sus plataformas y bases de información, sistemas de grabación de llamadas, mejorar los incentivos a su personal, buscando la prevención del fraude externo e interno etc...

En relación a los incentivos económicos en el rechazo de siniestros, también se suele dar un fenómeno, que es el manejo de información, con el ánimo de inducir al desistimiento del siniestro por parte de los asegurados, para con ello obtener estas recompensas económicas.

En un ejercicio de estas recompensas económicas, las Aseguradoras suelen cubrir de un 18% a 25% del costo que se evita pagar por el siniestro al acreditar el rechazo por improcedencia o posible fraude.

Lo anterior, pone en evidencia que los fraudes están a la alza y que las compañías de seguros advierten su permanente existencia, al involucrar el interés de propios y externos de obtener un lucro indebido por parte de la aseguradora, derivado de estas conductas ilícitas.

### **2.6.3 Motivaciones y Recompensas en el Rechazo de Siniestros**

Las compañías de seguros, buscan en su ejercicio de prestación de servicios, obtener un beneficio económico derivado de garantizar la vida o el patrimonio de las personas bajo el concepto de la actualización del riesgo de perder de forma definitiva o parcial la vida o patrimonio.

En razón de lo anterior, podemos medir las ganancias o éxito de una compañía de seguros al realizar un balance económico dividido entre la obtención de primas ingresos y el pago de siniestros-egresos, al interior de la compañía de seguros se cuenta con dos grandes departamentos que se enfocan a generar productos atractivos y adaptables a las necesidades de sus clientes, a fin de ser competitivos con otras compañías de seguros en la búsqueda de abarcar el mercado y venta de pólizas.

Así como también, el área de siniestros que constantemente busca realizar balances de su funcionamiento operativo de servicio y la contención de egresos en el pago mediante la indemnización de la materialización del riesgo, para lo cual fue adquirido el seguro.

Sin embargo, la visión de esta contención de riesgo es vigilar y amortiguar los gastos de operativos mediante sus proveedores y la compra de insumos tanto médicos en el caso de vida, como materiales en el caso de patrimoniales. “No importa si la siniestralidad es alta, siempre que también la primaje sea proporcional.”<sup>78</sup>

Derivado de esto los departamentos que interactúan con el área de siniestros, se someten a auditorias de funcionamiento y estadística, que para la supervivencia de la Aseguradora generan políticas y estrategias incluso radicales para implementar los índices de siniestralidad, donde los operativos del seguro deben buscar mayores ingresos en el cobro de siniestros y mínimos egresos en el pago de indemnizaciones.

Esta política de actuación y gestión del índice de siniestralidad, genera una dinámica de bonos a favor del operador de la aseguradora que busca realizar los mínimos pagos posibles o bien las mayores recuperaciones por las unidades a riesgo siniestradas, esto puede determinar el crecimiento o bien el riesgo de quiebra en casos extremos de una compañía de seguros, por lo que el índice de siniestralidad es fundamental en la gestión técnica de la aseguradora, el concepto lo define el periódico el financiero como “Coeficiente o porcentaje que refleja la proporción existente entre el coste de los siniestros producidos en un conjunto o cartera determinada de pólizas y el volumen global de las primas que han devengado en el mismo periodo tales operaciones, (loss ratio)”.<sup>79</sup>

Los bonos desde una visión de recompensas aportados por las aseguradoras a sus operadores de gestión en campo de las compañías aseguradoras pueden

---

<sup>78</sup> Índice de Siniestralidad, El Financiero, 1 Abril del 2013, <https://www.elfinancierocr.com/blogs/mercado-seguro/indice-de-siniestralidad/AEGVKZKFO5DFRLRIH6W37Z7G6Q/story/>, consultado el 15 de Noviembre del 2020.

<sup>79</sup> *Ídem.*

comprender en un rango del 10% hasta el 25% calculado sobre la base de la recuperación o el pago no realizado por parte de la aseguradora.

Esto se refleja de la siguiente forma, dentro de las recuperaciones por el cobro de daños a un tercero no asegurado, se estima prudente realizar un bono por los costos que debe absorber la aseguradora y que derivado de esta recuperación serán menores, estas recuperaciones pueden ser mediante numerario de parte de un tercero o bien en la recuperación de daños mediante convenio por otra aseguradora. La recuperación consiste en evitar acudir a un litigio para la recuperación de daños, dado que si se acude a juicio el valor de la recuperación se sujetara aun dictamen pericial oficial y un convenio o sentencia, en la cual la compañía de seguros ya eroga más gastos judiciales para la recuperación, por lo cual el bono suele ser menor y en su mayoría inexistente para el operador del seguro.

En consecuencia, adquiere mayor porcentaje en el cálculo del bono a favor del operador de campo de una compañía de seguros, por las acciones extrajudiciales realizadas, que las que por derecho le correspondan y que implicaron un costo judicial para la compañía de seguros.

Ahora bien, en el rubro de egresos el pago de siniestros, también puede reflejar un pago de bono o bien una sanción si tomas en consideración que se puede fijar para los operadores de seguros, rebasar un índice de siniestralidad. Esto puede carecer de lógica, como puede determinar o evitar un operador del seguro cuantas personas tendrán un siniestro por día, por semana o por mes.

Sin embargo, se pueden estandarizar los siniestros que por el costo de pago es más frecuente enviar a un juicio, que realizar el pago inmediato de los mismos, por lo que también serán sujetos de bono aquellos pagos no realizados por los operadores de las compañías de seguros, también se suele suscitar el enviar de forma mínimamente justificada a revisión para su procedencia, los siniestros que implican un alto costo en el pago del mismo.

Existen hoy en día dentro del mercado asegurador, firmas de despachos de ajustadores-investigadores que su objetivo es determinar la procedencia del siniestro, los cuales cumplen como intermediarios entre el cliente y Aseguradora, para la requisición de información, documentación y reconstrucción del evento, a fin

de verificar si este es procedente o bien se ubica en una de las causales de rechazo de las condiciones de la póliza de la compañía de seguros.

El tema se vuelve delicado cuando la determinación del rechazo del siniestro, previo, actual o posterior al siniestro, sale de la objetividad y entra en el campo de la subjetividad de interpretación del siniestro por parte del Ajustador-Investigador-Operador de la Aseguradora, dado que existe un interés de por medio en acreditar un rechazo del siniestro, para la obtención del bono.

Al final, si el operador del seguro se equivoca, existen los medios judiciales para desacreditar su determinación, lo cual implica un gasto extra para el cliente.

#### **2.6.4 Detrimento Patrimonial de los Asegurados, Directo e Indirecto**

Por lo que hace a los gastos desproporcionados que debe absorber un cliente, por la adquisición de seguros de autos, se encuentra la diversidad de costos de una prima en el mercado asegurador, atendiendo de primer momento a una serie de factores, siendo el primero de estos el perfil personal, sexo, edad y otros puntos individuales, también las características del vehículo a asegurar, año de fabricación, tipo de factura, origen de fabricación, la zona de vivienda atendiendo al Municipio y localidad.<sup>80</sup>

Dentro de este último punto, el índice delincencial de afectación directa a este tipo de vehículo, el uso que se pretende dar a la unidad, así como el historial de siniestralidad con el que se puede contar del cliente, estos factores van a derivar en el costo a pagar, mismo que no es estandarizado entre las demás aseguradoras. Existen hoy en día varias plataformas directas o indirectas que mediante el llenado de los anteriores campos e indicadores de riesgo, arrojaran el estimado a pagar por la prima mensual o anual.

Estos criterios comerciales homologados por la aseguradora, para determinar el costo de la prima, vuelven inasequible para algunos

---

<sup>80</sup> Como calcular el Precio de nuestro Seguro Automotor? Cristian, diciembre 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=G2LKdxF1I6U>, consultado el 23 de noviembre de 2020.

ciudadanos el contar con un seguro de autos en el mejor de los casos de cobertura amplia, cobertura limitada o en el menor de los casos RC, en consecuencia aun y cuando pueda contar con un seguro de autos, su patrimonio seguirá en riesgo de perderse en caso de siniestro, faltando al deber y origen social que dio nacimiento al seguro.<sup>81</sup>

Las anteriores coberturas, se dividen de la siguiente forma, cobertura amplia, daños materiales, robo del vehículo asegurado y pago de daños a terceros, la póliza limitada, únicamente robo, daños a terceros y RC, daños a terceros.

En caso de que se actualice el riesgo amparado en alguna de las modalidades de pólizas en cita, como asegurado o un tercero asegurado en las cuales se derive el pago de pérdida total o parcial de un vehículo, en orden de aparición para valuación, se calculara el pago conforme a las condiciones generales de la póliza, posterior con mayor frecuencia, se seguirán los parámetros entre costo a la compra y a la venta del vehículo en el mercado conforme a la Guía EBC y en menor medida la Guía Métrica.<sup>82</sup>

De lo anterior se puede observar, que los costos por concepto de indemnización de daños a los usuarios de seguros, no se encuentran estandarizados, sino sujetos a las condiciones generales de la póliza y políticas internas de valuación de daños, siendo adicional para el caso de coberturas amplias un pago de deducible, lo cual disminuye en otra proporción la recuperación de indemnización del patrimonio del asegurado.

Por cuanto hace a los costos fijados por las condiciones generales, estos son derivados de los documentos que acrediten los previos requerimientos, pero la aplicación de la valuación conforme a la Guía EBC, se derivan de la determinación subjetiva de la Aseguradora, dejando en desventaja a sus clientes o beneficiarios

---

<sup>81</sup> Ibarra Daniel, Cob AMPLIA VS LIMITADA ¿Cuál es mejor? Que cubre una u otra? México, noviembre 2019, <https://www.youtube.com/watch?v=s6HZz-BnbVU>, consultado el 21 de noviembre de 2020.

<sup>82</sup> Ibarra Daniel, Guía azul vs guía auto métrica!, México, mayo 2019, <https://www.youtube.com/watch?v=KTLE7qsz6S0>, consultado el 21 de noviembre de 2020.

del seguro, utilizando como medida factores adicionales como el uso del vehículo material y operativo.

Estos costos se encuentran considerados dentro del detrimento patrimonial directo de los usuarios del seguro, los cuales se encuentran sujetos a condiciones generales de la póliza, mediante requisitos objetivos y valuaciones objetivas y subjetivas de indemnización.

Es así que detrimento patrimonial indirecto, se debe considerar la omisión de pago de los gastos inherentes al siniestro por parte de la compañía de seguros, bien por sujetar de forma innecesaria al proceso administrativo o judicial, la determinación de responsabilidad o valuación de daños del siniestro.

De forma previa se precisó que los índices de responsabilidad, son un factor que puede ser determinante en el retraso de pagos e indemnizaciones derivadas por parte de las compañías de seguros.

Si bien, las compañías de seguros han precisado en las condiciones generales de la póliza, las coberturas amparadas, existen elementos adicionales, como gastos de traslados, pago de grúas no contratadas, dictámenes periciales particulares no amparados, gastos de hospedaje y alimentos no amparados, etc.. Que pueden ser evitados mediante el cumplimiento de los pagos al momento de materializado el siniestro y que en su momento serán realizados mediante mandato administrativo o judicial.

Este pago anticipado a la determinación administrativa o judicial que condena al usuario y su aseguradora, se omiten entre otras causas, porque las compañías de seguros, buscan mitigar costos, al sujetarse a dictámenes de valuación pericial oficiales, mismos que castigarán los costos e indemnización que por derecho corresponde a la víctima al momento de materializarse el riesgo.

En algunos casos el acudir a los organismos de mediación como CONDUSEF, pueden ser la solución inmediata para que el seguro cumpla con sus obligaciones previas al dictamen oficial, sin embargo en la mayoría de los casos el tema de perjuicios, no será cubierto.

En consecuencia si la queja ante CONDUSEF, no es satisfactoria, bien por dilatar el pago de daños o el pago de perjuicios, el optar por un procedimiento judicial, no

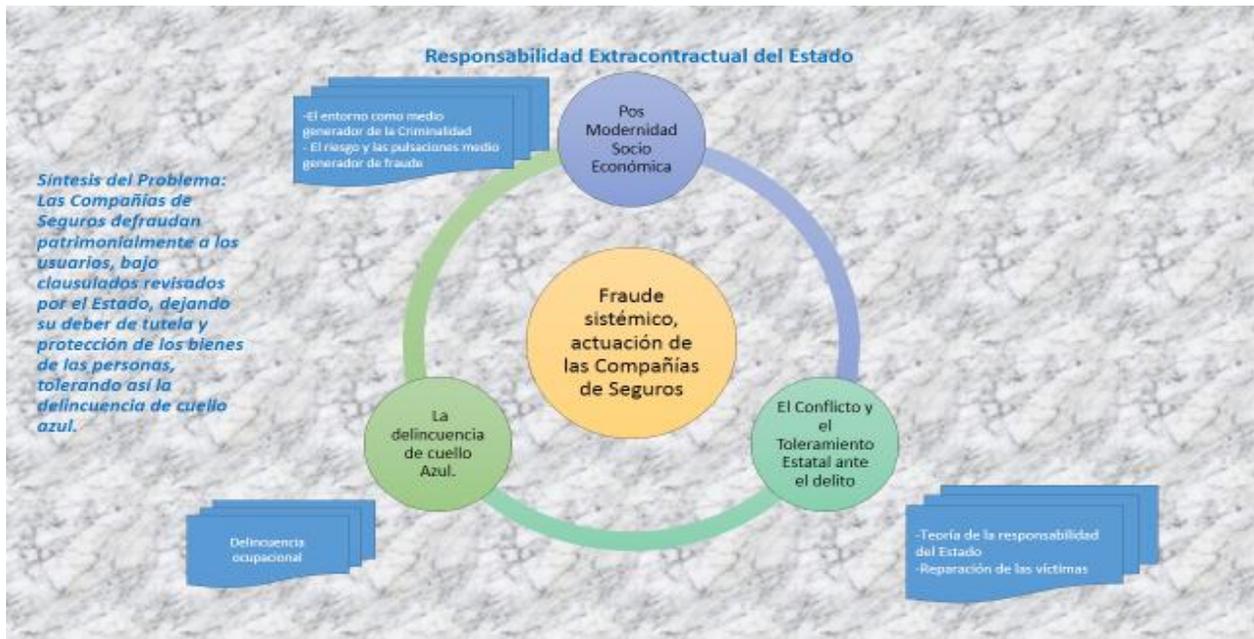
garantiza que en los puntos resolutiveos del Juez, condenara a la compañía de seguros a los perjuicios, soportados por el usuario del seguro.

Es precisamente este tipo de condicionantes, los utilizados por los operadores de campo de las compañías aseguradoras propios o contrarios, para inducir a la conciliación parcial o insatisfactoria de la víctima del siniestro, que deben ponderar los costos administrativos y judiciales en razón de la recuperación de sus daños, optando por castigar el costo en detrimento de su patrimonio, estas acciones son conocidas como malas prácticas por parte de la compañía Aseguradora.

Por ese motivo si del desarrollo de la primera intervención en el hecho de tránsito vehicular, era evidente la responsabilidad del asegurado, pero con el objetivo de no afectar el índice de responsabilidad de pago (minimizar costos mensuales) los usuarios del seguro son sujetos al arbitrio administrativo, ministerial o judicial, obteniendo el mismo resultado advertido desde un inicio, se considera una mala práctica por parte del operador del seguro, en consecuencia de la Aseguradora.

Si bien, puede existir más de un ejemplo de acciones traducidas en malas prácticas en el ejercicio de la atención de siniestros, por alguno o varios de los operadores de la compañía de seguros, este se centra en el impacto económico en detrimento del usuario del seguro, la propia aseguradora, así como el propio Estado, en virtud de que se activa la maquinaria administrativa y judicial, en un evento de obvio resultado, mismo que por la falta de conocimientos o bien el desicionismo desleal de los operadores del siniestro genera.

**Figura 2. Responsabilidad extracontractual o toleramiento de Estado<sup>83</sup>**



Las actuaciones irregulares llevadas por parte de los operadores de compañías de seguros, proveedores o bien funcionarios públicos, se pueden mimetizar bajo normas permisivas que el propio Estado, debe autorizar en la emisión de productos-pólizas que advierten clausulados permisivos o ventajosos para las compañías de seguros, bajo un toleramiento de Estado, generador de delitos de cuello azul, como se observa en el cuadro 4.

<sup>83</sup> Cuadro 4. Realización propia con datos obtenidos del estudio de las teorías del Conflicto y Toleramiento citados.

**Figura 3. Elementos integradores del Contrato de Seguros y su funcionamiento<sup>84</sup>**



En consecuencia de la aplicación, interpretación y argumentación, maliciosa, ventajosa, se omite el cumplimiento de la obligación contractual de las compañías de seguros con sus usuarios, sin omitir que los organismos de Estado, no obstante del deber de vigilancia de la emisión de un producto que sale al mercado por parte de las compañías de seguros, en repetidas ocasiones los organismos de Estado, adquieren una calidad de mediadores, permisivos del fraude sistémico asegurador, dejando de lado la obligación contractual de brindar igualdad y seguridad jurídica en protección del gobernado, como se advierte en líneas anteriores y el presente cuadro 5 de elementos integradores del contrato de seguros y su funcionamiento.

<sup>84</sup> Cuadro 5. Realización propia con datos obtenidos de la Legislación aplicable y vigente en materia de seguros citada.

## Capítulo III

### 3.1. La inexacta o Falsa Declaración como Causa de Rechazo de la Indemnización en Materia de Seguro

En la atención de un siniestro, por parte de las compañías de seguros, se cuenta con un cuerpo operativo que primeramente lo constituyen un área de Call Center y/o Cabina de Siniestro, la cual recibe la solicitud de intervención del seguro, misma que identifica el tipo de póliza y coberturas que ampara, así como un previo registro de la ubicación del asegurado o bien del lugar donde en ese momento se suscita el siniestro.

En esta primera etapa, se verificara si la póliza se encuentra pagada y vigente, para poder dar paso a enviar un empleado directo de la compañía de seguros o bien un proveedor de servicio.

Es importante precisar que las compañías de seguros por protocolo realizan la grabación de la llamada o solicitud de servicio, misma que el proveedor una vez que arriba al lugar de la solicitud del servicio o lugar del siniestro, puede solicitar a su cabina de siniestro, la reproducción, para cotejar la información previamente proporcionado, este protocolo puede ser considerado como un filtro, para verificar la veracidad de la información de campo recibida, es por ello que puede existir un cuestionario estandarizado de la información a solicitar al asegurado o usuario del seguro.

En el particular de siniestros autos, los prestadores o proveedores del servicio por parte de la aseguradora, dependiendo el tipo de siniestro, pueden oscilar entre Ajustadores, Servicio Médico o Grúas, el orden es indistinto y corresponde al requerimiento del siniestro, ejemplo de ello, al encontrarnos con el requerimiento de atención médica, se dispara el llamado de ambulancia paralelamente al ajustador o bien previamente, pero si el caso conforme al llamado telefónico no lo amerita, solo se enviara al ajustador, para que realice la valoración e intervención de los demás servicios.

Una vez en el lugar para el caso de siniestros autos, el Ajustador se presenta e identifica a su asegurado o conductor, con la finalidad esencial de verificar

físicamente que la póliza de seguros autos, ampara la unidad siniestrada, cotejando las características del vehículo, color, modelo, placas, números de identificación serie y motor, así como también el tipo de licencia requerida para la conducción del vehículo asegurado.

Es propiamente cuando se actualiza el riesgo amparado en la póliza de seguros que la maquinaria institucional de la aseguradora, genera acciones de servicio, así como filtros de identificación de procedencia y/o improcedencia del siniestro.

<b>Cuadro 3. AMIS- DAÑOS<sup>85</sup></b>
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Promover el sano desarrollo del mercado del Seguro de Daños con la finalidad de incrementar la penetración de este tipo de productos en México de forma sustentable en el largo plazo, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser el organismo intermedio para negociar con las autoridades iniciativas y temas regulatorios que afecten la operación de daños.</li><li>• Ser el representante de AMIS ante otros actores políticos, sectores vinculados con la operación y sus ramos, institutos de investigación, organismos gubernamentales y no gubernamentales, entre otros. Además, ser un referente para los asegurados.</li><li>• Realizar estudios cuyo fin sea evaluar la rentabilidad del mercado e impactos por cambios regulatorios.</li><li>• Elaborar estudios a nivel internacional que permitan analizar el desarrollo de los sistemas de Seguros de Daños y mejores prácticas.</li></ul>

Dentro del mercado asegurador y en el caso de siniestros autos, sea logrado esquematizar un determinado número de variantes de accidentes automovilísticos recurrentes.

---

<sup>85</sup> AMIS, Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, portal, consultado 15 de diciembre del 2020, <https://sitio.amis.com.mx/comites/danos/#1528136437170-e098f9f9-a0c5>

Si bien es cierto, cada siniestro es único y autónomo, aun y cuando algunos pueden llegar hacer sorprendentes en su ejecución y resultado, otros basados en las reglas de tránsito, física y mecánica suelen ser recurrentes.

Es por ello que la AMIS Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, tiene por objeto en el rubro de daños el siguiente:

Derivado de los objetivos planteados por las instituciones de seguros, filiales a AMIS, en el rubro de siniestros autos, esta institución emite y actualiza una Guía de deslinde para las Compañías de Seguros, misma que tiene como finalidad ser una herramienta en la asignación de responsabilidad derivada por un hecho o consecuencia del tránsito vehicular.<sup>86</sup>

Dentro de su contenido se puede observar la homologación de criterios con base en, Reglamentos de Transito y/o Leyes de Movilidad que integran los estados de la República Mexicana, la cual puede ser consultada para el desempeño de la labor de los ajustadores, investigadores, administradores, peritos, jueces y autoridades, etc.

**Tabla 1. Guía de deslinde derivado de circunstancias vehiculares<sup>87</sup>**

VEHÍCULO A	Tabla de Circunstancias	VEHÍCULO B
A1	Circulaba por vía primaria o glorieta	B1
A2	Circulaba por vía secundaria	B2
A3	Circulaba a la izquierda en cruce de igual amplitud	B3
A4	Circulaba a la derecha en cruce	B4
A5	Choqué en la parte de atrás al otro vehículo (Alcance)	B5
A6	Me incorporaba	B6
A7	Daba vuelta / izquierda / derecha	B7
A8	Circulaba en reversa	B8
A9	Circulaba en sentido contrario / rebasando	B9
A10	Circulaba por carril exclusivo	B10
A11	Cambiaba de carril	B11
A12	Salía de cochera	B12
A13	Tenia puerta abierta / abría puerta	B13
A14	Circulaba por vía con mayor amplitud	B14
A15	Colisioné con vehículo de emergencia con códigos abiertos (sirena, torreta o altavoz)	B15
A16	Me pasé la señal restrictiva	B16
A17	Me pasé la señal de precaución	B17
A18	No tomé el extremo correspondiente	B18
A19	Di vuelta en "U"	B19

<sup>86</sup> *Ídem.*

<sup>87</sup> AMIS, Guía de deslinde para las compañías de seguros México, 3ª edición 2015, p.5, consultado el 16 de diciembre del 2020, [https://www.ep-seguros.com/Guia\\_de\\_deslinde\\_Autos\\_2015.pdf](https://www.ep-seguros.com/Guia_de_deslinde_Autos_2015.pdf)

Siendo el principal actor de campo en su intervención de un hecho de tránsito por parte de las compañías de seguros el ajustador, la guía de deslinde provee, un código de ética para los ajustadores en el ejercicio de sus funciones.

Así también, una tabla de circunstancias que para fines académicos se advierte la homologación de criterios a utilizar por los ajustadores en la asignación de responsabilidad de siniestros recurrentes.<sup>88</sup>

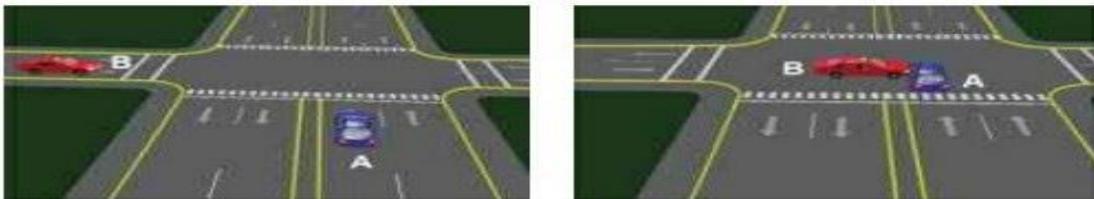
Esta herramienta institucionalizada por las compañías de seguros, para el caso de siniestros autos, nos ejemplifican, la importancia e impacto económico que representa este rubro en el mercado asegurador y por qué procuran homologar criterios, para minimizar los costos de operación administrativos internos y externos. Esto permite ofrecer una herramienta práctica a la sociedad en el deslinde de responsabilidades, siendo variadas las combinaciones consideradas recurrentes en su atención en hechos de tránsito, mismos que con fines académicos observamos uno de estos ejemplos en el siguiente recuadro, siendo la explicación de cada una de las situaciones, derivadas de una tabla matriz, misma que recrea diversos cruces, calles, avenidas, posición de vehículos, personas y señalamientos restrictivos.

**Tabla 2. Matriz de responsabilidades<sup>89</sup>**

**EXPLICACIÓN DE CADA UNA DE LAS SITUACIONES ESTABLECIDAS EN LA TABLA MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.**

**1.-** La casilla que cruza las coordenadas A1 y B1 indica la leyenda "NP", y significa "No Procede", esto es debido a que tanto el vehículo A como el vehículo B realizan la misma acción sobre la vía de circulación, por lo que el deslinde de la responsabilidad resulta ambiguo, también puede considerarse que ante estas situaciones el impacto entre ambos vehículos no podría generarse, por lo que no habría una responsabilidad que deslindar. En este caso es importante remitirse a las características del cruce: señalamientos, amplitud y vista a la derecha.

**2.-** La casilla que cruza las coordenadas A1 y B2, indica que es responsable el conductor del vehículo B, debido a que este conductor al circular por la vía secundaria, debió respetar la prioridad de paso que posee la vía primaria o primaria para evitar el impacto.



**2.- Coordenadas A1 y B2**

<sup>88</sup> *Ídem*, p.7.

<sup>89</sup> *Ídem*, P.10.

Sin embargo, esta herramienta no es una solución efectiva, si tomamos en consideración, el alto número de hechos de tránsito actualmente en juicio, derivado del desacuerdo de los conductores, personas físicas, personas morales y autoridades intervinientes en un siniestro, algunos por interés legítimos y otros no tanto atendiendo al impacto económico que representa un hecho de tránsito.

Es en este punto de discordancia social, donde asiste la importancia de unificar criterios objetivos y subjetivos, definir los alcances de las falsas o inexactas declaraciones, producto de los elementos integrantes de un hecho de tránsito.

### **3.2. Consecuencias Jurídicas y Económicas derivadas de la Actualización de la Cláusula de Inexactas o Falsas Declaraciones en los Contratos de Seguros**

Dentro del ramo de siniestros autos, para las compañías de seguros, se pueden identificar juicios derivados de hechos de tránsito o bien de robo de vehículos, amparadas por coberturas bien delimitadas en las condiciones generales de sus pólizas, por lineamientos objetivos, mismos que derivadas de su análisis e interpretación se determina su procedencia.

Sin embargo, la interpretación subjetiva suele ser indeterminada y sujeta a políticas internas para la procedencia de un siniestro, las cuales hacen presumible, la falsa o inexacta declaración en la narración de los hechos de tránsito o robo.

Lo anterior se deriva del aumento de fraudes en lo individual y lo colectivo, hacia todo el sector asegurador, el Dr. Juan Ignacio Perucchi, estima que los delincuentes sean profesionalizado en sus técnicas para defraudar a las compañías de seguros y en consecuencia, las compañías deben día con día, profesionalizarse en el combate al fraude de seguros, el mismo señala que entre el 2% y 3% primas son detectadas como fraudes y el 40% son siniestros mal pagados o exageradamente pagados.<sup>90</sup>

Esto derivado de acciones fraudulentas, lo cual se convierte en un enriquecimiento ilícito, significando pérdidas millonarias a nivel mundial en el sector asegurador<sup>91</sup>,

---

<sup>90</sup> Vid. Perucchi Juan Ignacio, Libra Compañía de Seguros, “*Fraude en el Seguro*”, consultado el 20 de diciembre del 2020, <https://youtu.be/HNkxxYs3Tjs>.

<sup>91</sup> *Ídem*.

de lo anterior podemos evidenciar, porque la atención de un siniestro implica la dualidad de brindar un servicio y la detección de fraudes, bajo la mística de falsa o inexactas declaraciones.

Como previamente se analizó, el aumento de las primas de seguros va en aumento derivado del costo que genera para las compañías de seguros, las pérdidas por pago de fraudes, situación que repercute en una sociedad consumista de la necesidad de un seguro.<sup>92</sup>

Si nos situamos en el hecho de que el Estado en la mayoría de sus demarcaciones territoriales, solicita de forma obligada contar con un seguro, entonces se debe hacer partícipe de regular de manera conjunta con el sector asegurador, la prevención y detención del fraude a las compañías de seguros en beneficio de los usuarios colectivos.

### **3.3. Protocolo de Actuación de las Compañías para la Detección de Inexactas o Falsas Declaraciones en la Actualización de Siniestros.**

Al momento de la intervención en un siniestro por parte de un ajustador de seguros, conforme a una previa preparación en diversas materias científicas y empíricas, confronta la narrativa proporcionada por su conductor, en el caso de seguros autos, así como las unidades y lugar del siniestro, a fin de arribar a una determinación objetiva y subjetiva de la procedencia del siniestro.

Siendo el caso que algunos de los siniestros, pueden ser auténticos en su realización y materialización, pero el conductor ha sido cambiado, por diversos factores, ya sea por no contar con la licencia debida, encontrarse bajo estado de ebriedad, psicotrópicos o bien el vehículo no cuenta con seguro y se pretende hacer valer la póliza de un vehículo asegurado que ampara a su usuario, siendo muy delicado que esta información esté al alcance y conocimiento de todo ciudadano, por vivencia propia o sugerida de otro.

Ahora bien en el caso de robo, se pueden realizar cuestionarios con preguntas claves que adviertan una falsa o inexacta declaración.

---

<sup>92</sup> Vid. Europa Press, “El fraude al seguro del automóvil cuesta 833 millones al año”, consultado 23 de diciembre del 2020, <https://youtu.be/s7F7Ate6B04>

Se pueden dar casos de la inexistencia absoluta de un seguro, al momento de contratar la póliza, ya sea porque previamente fue robado, participo en un hecho de tránsito o bien cuenta con una falla mecánica de difícil, costosa o nula reparación, pero que ahora se pretende hacer valer como reciente el siniestro, con el ánimo de defraudar al seguro, estos son algunos casos recurrentes en los cuales, pueden verse involucrados agentes de seguros.

Motivo por el cual los cuestionarios de campo implementados a los usuarios de seguros, quienes reclaman un hecho de robo o hecho de tránsito, pueden oscilar en el requerimiento de documentación que acredite la vida útil y funcional del vehículo desde la contratación del seguro o bien preguntas pormenorizadas de los hechos, lo que permitirá el rastreo de la unidad asegurada, identificación de cámaras de video vial y particulares, recabar testigos e incluso documentales que permiten evidenciar la autenticidad de la unidad en el lugar de los hechos o la falsedad de declaraciones.

Todos los requerimientos están sujetos a las condiciones de la póliza y la Ley Sobre el Contrato de Seguros, sin embargo la subjetividad es todavía un tema delicado en su aplicación, pues esta no puede ser autónoma en su ejercicio, se debe acompañar invariablemente de un elemento objetivo. Es bajo estas condiciones de subjetividad de la interpretación de una falsa inexacta declaración que su individualidad para determinar la procedencia de un siniestro, no puede ser vista como un fraude al sector asegurador.

Derivado de las acciones de rechazo por las compañías de seguros, sin elementos objetivos, únicamente determinaciones subjetivas, es que se generan juicios en contra de usuarios de los seguros, autoridades y las propias aseguradoras, lo que genera gastos administrativos, judiciales y particulares, mínimos que difícilmente podrán ser recuperados por su emisor.

### **3.4. Intervención de CONDUSEF en los casos de Actualización de la Cláusula de Inexactas o Falsas Declaraciones en la Actualización de Siniestros**

Se debe precisar que la CONDUSEF, es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, dentro de sus funciones esta la atención de quejas y reclamaciones, en el caso que nos ocupa, una compañía de aseguradora que no quiere realizar el pago de un siniestro.<sup>93</sup>

Por lo que hace a la queja, atenderá temas relacionados con el servicio o condiciones no especificadas dentro de la póliza de seguros. Pero atendiendo a la reclamación de pago de siniestro en el marco de seguros autos, nos encontramos en un periodo de 2 años para presentar la reclamación ante CONDUSEF conforme a la Ley Sobre el Contrato de Seguro, a partir de la fecha de ocurrido el siniestro, como organismo de mediación y vigilancia del servicio de seguro.

Por otro lado, atendiendo a la Norma y Contrato de Seguros-Póliza, de ocurrido el siniestro, al notificar a la Aseguradora, esta solicitara un determinado número de documentos, dependiendo el caso en concreto, mismos que en la práctica, una vez recibidos se dará respuesta de la procedencia del siniestro en termino aproximado de 30 días, sin embargo, este tiempo es muy variante a razón de la solicitud de nuevos documentos por parte de la compañía de seguros.

En consecuencia, existe la posibilidad de notificar o bien requerir al asegurado de proporcionar todo tipo de documentos o facilitar la información, inclusive inspeccionar el lugar del siniestro con un operador de campo, denominado supervisor de campo-investigador, quien constatará si la información documental y evidencia del siniestro es auténtica, a fin de descartar falsas o inexactas declaraciones.

En caso de localizar las mismas puede determinar, la improcedencia del siniestro y en consecuencia, deberá emitir al asegurado o usuario del seguro, una carta de rechazo del siniestro o improcedencia, precisando los elementos que sirven de base para esta determinación.

---

<sup>93</sup> Condusef oficial, ¿Qué es la Condusef?, consultado el 3 de enero del 2021, <https://www.youtube.com/watch?v=iEJoy2M--xk>

Por lo tanto, se verificara para su admisión de la reclamación ante CONDUSEF, la exhibición de la póliza o número de póliza, así como siniestro, fecha de siniestro, aviso de accidente, declaración universal de accidente bajo sus siglas DUA, para verificar si se encuentra dentro del término legal para su admisión, descripción del lugar del hecho, así como las condiciones del mismo y el motivo en que la Aseguradora funda su determinación, rechazo o bien dilación en el pago de siniestro.

Derivado de lo anterior, se solicitara a la compañía aseguradora, la rendición de un informe y documentación que sustente su respuesta. La compañía de seguros, notificara al quejoso o reclamante ante CONDUSEF, con la finalidad de conocer su conformidad con la respuesta y en caso contrario señalar una audiencia para conciliar a las partes.

En caso de no conciliar las partes ante la CONDUSEF y no existir ningún impedimento que acredite la improcedencia de la vía, ambas partes pueden manifestar su voluntad de sujetarse al arbitraje ante la CONDUSEF o bien dejar a salvo derechos, para hacer valer por vía legal diversa, siendo fundamental que en este primer acercamiento legal se cuente con una previa postura de la aseguradora respecto de los fundamentos en que basa su rechazo del siniestro.

El informe rendido por parte de la compañía de seguros ante Condusef, deberá ampliar la información contenida en la carta de rechazo, que fue entregada al asegurado de forma previa, misma que en la mayoría de las ocasiones no cuenta con anexos, por lo que es prudente optar por esta vía de conciliación previa a juicio. Dentro de los elementos que derivan en una queja o reclamación ante la Condusef, se encuentra la ilimitada solicitud de documentos o bien datos de ocurrencia del siniestro objetivo y subjetivo.

La dilación en los procesos de revisión de campo o investigación, bajo elementos y requerimientos visibles u ocultos al asegurado.

La realización de cuestionarios, para la determinación de los procesos de revisión de campo o investigación, mismos que previamente no fueron pactados por las partes al momento de contratación del seguro, que en los casos más delicados,

pueden inducir a la declaración de una falsa o inexacta declaración, para promover el rechazo del siniestro.

En consecuencia estas prácticas no reguladas, pueden generar la inducción por error o múltiples requerimientos de la aseguradora a sus asegurados de falsas o inexactas declaraciones, las cuales se contemplan en la Ley Sobre el Contrato de Seguro en el artículo 50, el cual menciona que “a pesar de la omisión o inexacta declaración de los hechos, la empresa aseguradora no podrá rescindir el contrato en los siguientes casos: I.- Si la empresa provocó la omisión o inexacta declaración.<sup>94</sup>

Sin embargo, de forma indiscriminada, estas revisiones de campo-investigación pueden solicitar información objetiva y subjetiva, para confirmar la existencia o inexistencia de falsas o inexactas declaraciones, como se establece en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:

La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.<sup>95</sup>

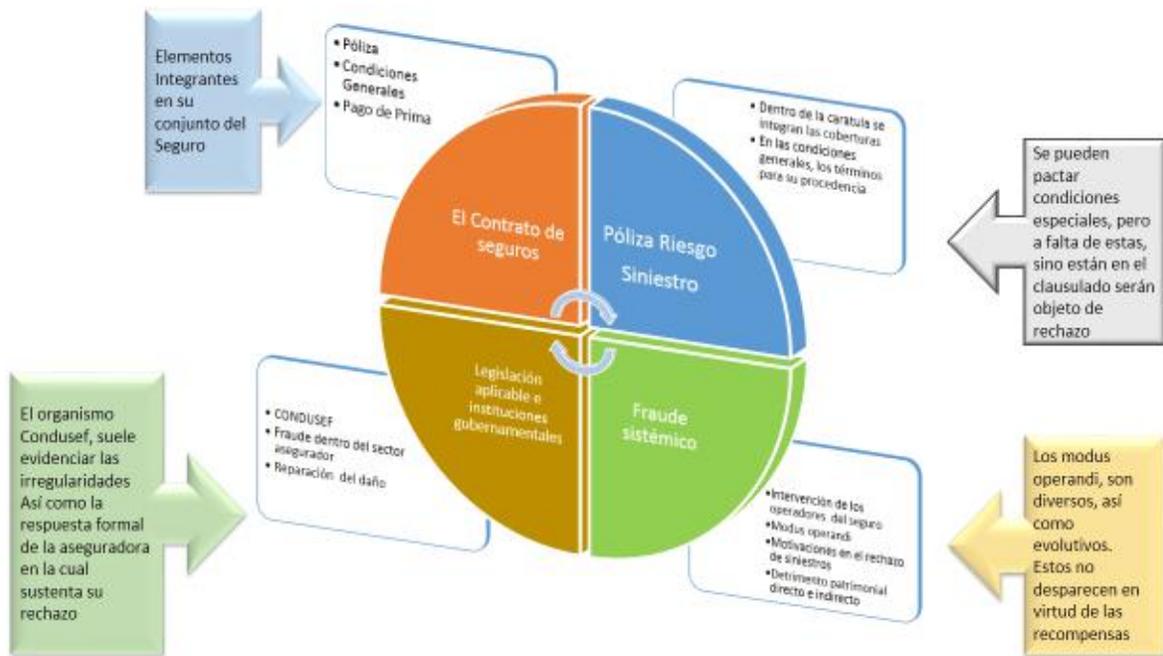
Sin embargo, lo previamente analizado en términos de bonos o recompensas, por la detención de fraudes, falsas o inexactas declaraciones, rechazo de siniestro, presenta incidencias que gestan la inducción de los asegurados a declarar falsas o inexactas declaraciones de los hechos en su interpretación objetiva y/o subjetiva, para obtener el rechazo, configurando el fraude sistémico por actuaciones del seguro.

---

<sup>94</sup> Ley Sobre el Contrato de Seguro, consultada el 3 de enero de 2021, [http://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/f74e29b1-4965-4454-b31a-9575a302e5dd/ley\\_sobre\\_contrato\\_seg.pdf](http://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/f74e29b1-4965-4454-b31a-9575a302e5dd/ley_sobre_contrato_seg.pdf)

<sup>95</sup> *Ídem.*

**Figura 4. Interpretación objetiva y subjetiva derivada del contrato de seguros<sup>96</sup>**



En la aplicación e interpretación de las cláusulas contractuales de la póliza, se sujetarán a la Ley sobre el Contrato de Seguro, sin embargo el Estado, deja de observar las garantías de Igualdad y Seguridad Jurídica, su omisión bajo el toleramiento en la subjetividad de interpretación de los hechos y documentos, por parte de la Aseguradora, aunado a que si bien el organismo CONDUSEF, atiende las quejas de los usuarios ante las omisiones de las aseguradoras, este es un órgano mediador y arbitraje, que en una primera intervención resulta desproporcional la solución de controversias, pues como mediador, no es exhaustiva la representación del usuario de la queja ante CONDUSEF en contra de la aseguradora, siendo una institución con mayor capacidad económica, siendo necesario un experto en la materia de seguros, para la interpretación y alcance en la toma de decisiones ante la aseguradora, por parte del usuario, quien deberá

<sup>96</sup> Realización propia con datos obtenidos de la Legislación aplicable y vigente en materia de seguros citada.

sufragar sus gastos y necesidades de representación, como se advierte en el presente cuadro 9.

## Capítulo IV

### 4.1 Sustentabilidad de Economías Criminales

Atendiendo a los valores económicos de la sociedad en una posmodernidad, se puede identificar la absorción de una gran gama de fuentes que con lleva como ideal, adquirir un status social de vida, incluso se pre-construyen como un ideal el pensamiento unificado de cuerpo, mente, espíritu.

Para poder definir las políticas públicas necesarias para su implementación, es preciso identificar al fenómeno social, como un problema, así como las fuentes que lo originan, en este sentido la dinámica social constante pos modernidad, genera sistemáticamente ideales de status sociales.

La problemática social de establecer un sentimiento de pertenencia individual o bien colectivo, encierra la problemática de recurrir a la desesperación colectiva del consumismo, generador de perfiles sociales aceptables, en consecuencia son usuarios moderados de la tecnología, consumen y crean comidas naturales, arte con significado y productos culturales auténticos, como un ideal de vida.<sup>97</sup>

Siendo precisamente esta dinámica sistemática social y económica la que fomenta problemáticas sociales, derivadas de una economía posmoderna, que crea el ficticio social de que una vez alcanzado o encaminado a obtener este status social, identifica la cultura del riesgo, como una problemática a tomar en consideración.

En el sector del Asegurador, se encuentra posicionado en la sustentabilidad y garantía de una pos modernidad, se mantiene a la vanguardia de los valores y

---

<sup>97</sup> Cfr. Ibarra Michel, Juan Pedro y Velarde Valdez, Mónica, *La posmodernidad y su influencia en la Sustentabilidad; enfoque en las organizaciones*, Universidad de Occidente, Sinaloa, México, p.p. 158 y 159.

necesidades, presentes y futuras, crea productos que garanticen el patrimonio de las personas, como una forma de negocio en crecimiento, en los diversos status sociales e intereses personales y colectivos económicos.

La problemática de conversión del status social, cautivo en el sector asegurador, se materializa como el riesgo constante susceptible de perderse, este genera la necesidad de crear políticas públicas, derivadas de este miedo colectivo de perderlo todo por lo cual sea trabajado, este patrimonio individual y colectivo, para adquirir un status social deseado.

Los valores económicos se encuentran a la vanguardia en la modernidad y posmodernidad, la búsqueda o miedo de perder un status económico es lo que hoy en día permea a los valores sociales y no así los valores morales, mismos que generan problemáticas, como demanda constante de servicios de seguridad pública, que garanticen el patrimonio de la ciudadanía.<sup>98</sup>

Dentro de la política criminal, es indispensable reconocer las dinámicas económicas sociales, como fuentes generadoras de delitos económicos, para posteriormente identificar cada uno de estos para su atención, por parte de la ciudadanía, en consecuencia el Estado.

Los valores morales, hoy en día situado por debajo de los valores económicos, la ofensa moral en algunos casos, menos grave bajo este esquema que un delito que afecta o pone en riesgo el patrimonio de las personas, incluso desde temprana edad, se prioriza en el núcleo familiar la irremediable necesidad de adquirir un status económico, como sentido de pertenencia a los diferentes núcleos sociales, donde crece y se desenvuelve el ciudadano.

La problemática de valores económicos es real y se encuentra inserta en la existencia de tipos penales patrimoniales en crecimiento, ante la problemática de

---

<sup>98</sup> Vid. Girola, Lidia, *Del desarrollo y la modernización a la modernidad. De la posmodernidad a la globalización*, Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco, México, 2008, p.28, <http://www.sociologicamexico.azc.uam.mx/index.php/Sociologica/article/view/173/164>, consultado octubre 2019.

creciente nuevos modos operativos tecnológicos de cometer delitos, los delitos patrimoniales y financieros van a la alza.

Con el nacimiento y creación de nuevas aseguradoras, no damos solución a la obligación contractual del estado en la atención de delitos, solo se contiene, en virtud del cobro de un seguro derivado de la materialización del riesgo amparado.

La constante necesidad y búsqueda de un status en la Modernidad y Pos Modernidad, hace indispensable para una sociedad consumista, la existencia del sector asegurador, la sociedad vive en un constante miedo sistémico de perder su patrimonio, por lo cual del miedo-riesgo de perder su patrimonio y estatus social, se convierte en la diversificación de productos y servicios de seguros.

Los delitos son una constante que alimenta este miedo-riesgo, por lo que se requiere acelerar políticas públicas, que redefinan el rumbo constante de los productos y servicios ofertados por las compañías aseguradoras, que deben ser calificados por el Estado.

Identificada la problemática e índice delincencial, como medio de prevención de riesgo, se focaliza la política pública o bien estrategias grupales para evitar, contener o eliminar el riesgo de delincuencias del individuo o su equipo de trabajo donde se desarrolla, así como el núcleo social donde se desenvuelve.

En consecuencia, no debemos dejar de considerar que el entorno social provee, facilita o induce a delinquir, siendo la política criminal auxiliar en la generación de estrategias de políticas públicas, la cual permitirá identificar la escala cuantitativa y cualitativa de delitos patrimoniales en lo individual, colectivo, racional, organización, sistematización, difusión de medidas de prevención, atención y aplicación en el entorno social referente.

La modernidad institucionaliza el principio de la duda radical e insiste en que todo conocimiento toma la forma de hipótesis: estas pueden acceder a la condición de verdad aunque, en principio, siempre están

abiertas a la revisión y determinados puntos del análisis pueden ser abandonados.<sup>99</sup>

El estudio de política criminal, se convierte en el medio de identificación y filtración, la política pública generará estrategias de hipótesis, que nos permita visualizar su implementación de posibles soluciones.

#### **4.2. La Cultura del Riesgo, Impuesta por las Compañías Aseguradoras**

Es un mercado en crecimiento como el sector asegurador, el miedo constante permite que las aseguradoras dentro de las redes sociales, como estrategia mercadológica, implementan el miedo a la pérdida del status dentro de la sociedad, generando la necesidad de asegurar un futuro, miedo y cura es el juego constante de las aseguradoras, mismas que fijan el costo y lo sectorizan, derivado de la violencia situacional y geográfica.

El que la propia institución o empresa, genere una problemática y su posible solución, es una fuente muy bondadosa de productos para el mercado asegurador, mismo que dentro del estudio de política criminal, se observa que el delito es una constante y fuente de justificación de utilización de los seguros.

Siendo la obligación del Estado vigilar tanto los parámetros de los productos y sus costos, sector que se deja de vigilar y solo se limita a fijar un marco jurídico, que no evoluciona a la par de los productos ofrecidos y necesidades de los asegurados, ubicando al ciudadano-usuario de los productos de las aseguradoras, como un público cautivo.

Luego entonces, si el crimen subsiste y los medios de control o contención de la criminalidad son inoperantes o bien inexistentes, las compañías de seguros, no tienen una limitante en establecer el costo de las primas, calculadas por zona geográfica e índice de criminalidad subjetiva del bien a asegurar.

---

<sup>99</sup> Beriain, Josetxo (comp.), *Las consecuencias perversas de la modernidad. Modernidad, contingencia y riesgo*, Editorial Anthropos, Barcelona, 1996, p. 33.

En este sentido, la cultura del riesgo es un constructo que evidentemente cuando hablamos de productos y servicios, estamos hablando de temas económicos y patrimoniales, que son obligación extracontractual del Estado tutelar o bien generar programas sociales, que adviertan diversos medios de solución de estas incidencias y no así únicamente la adquisición de un seguro como medio de solución y protección patrimonial.

Por lo que, la problemática se encuentra plenamente identificada y la intervención del Estado es parcialmente omisa o bien inexistente.

En virtud de que ha delegado su responsabilidad de tutela en el sector asegurador, dejando desprotegido al usuario.

El Autor, Alessandro Baratta, evidencia el interés y funcionamiento económico, como medio de adoctrinamiento, “esta situación de subordinación estructural al productor-consumidor en un sistema productivo, cuyo verdadero centro y sujeto no es el hombre sino el "sistema" mismo que se auto reproduce a su costa”<sup>100</sup> en este punto de adoctrinamiento, el interés del Estado no radica en los individuos, sino en el sistema y la forma de efectividad de este adoctrinamiento económico.

La generación de políticas públicas, se deben generar en el ramo asegurador a la protección de los gobernados-usuarios del seguro, no así a despresurizar o bien canalizar, como medio de minimizar la reparación del daño, la obligación de tutela del Estado de los derechos personales, patrimoniales y derechos de estos mismos. En el capítulo I, precedente, se analizó que conforme al orden de ideas de prevención o anticipación de un evento, el individuo social no advierte la responsabilidad del Estado, sino en todo caso asume el rol de compartir la responsabilidad de auto protección de su patrimonio.

Esto es parcialmente cierto, un problema, importante a definir es identificar, cuál es el origen de un conflicto, este surge ante la falta de “reforzar valores sociales y enseñar valores cívicos...”<sup>101</sup> ante la ausencia del interés Estatal y Social de estos

---

<sup>100</sup> Baratta, Alessandro, Criminología y sistema penal, Euros Editores S.R.L., Buenos Aires, 2004, p.133.

<sup>101</sup> Álvarez León, José Antonio, Criminalidad de cuello azul, civilidad, ciudadanía y prevención. Reflexiones en torno a México, Revista del Posgrado en Derecho de la UNAM, Nueva Época 5, Julio-Diciembre 2016, p. 25.

valores, se gesta el conflicto, mismo que permea la realización de delitos de Cuello Azul.

Ahora bien, la ausencia de intervención del Estado en un conflicto entre particulares, generará un desacuerdo entre las partes, mismas que desearan mitigar en la medida de lo posible el impacto económico del evento.

En consecuencia este hecho, no justifica la omisión del Estado, que al no ser un delito de los denominados de alto impacto, el Estado no participe de mecanismos activos y constantes de prevención del delito y controversias sociales derivadas de hechos, patrimoniales no violentos o bien culposos.

Las Políticas Públicas sobre un hecho plenamente identificado, se deben instituir dentro de la agenda de gobierno en turno, las cuales no deben ser retomadas, por la demanda social, pues como tal esta etapa ya se suscitaron, por lo que al no ser reconocida la necesidad de intervencionismo del Estado, éste se convierte en una constante “la moralidad se debilita y se laxan los comportamientos y las exigencias, el respeto al otro y a la autoridad en la que ya no se cree ni como referencia simbólica”<sup>102</sup>.

Es la ausencia de intervencionismo del Estado, un factor generador de la existencia misma de las Aseguradoras y pólizas a altos costos o así también la constante demanda de refacciones automotrices, la incitadora del robo de vehículos de determinadas marcas y modelos, mismos que por su demanda delictiva, incrementaran el costo de pólizas y pago de primas excesivas e individualizadas.

Los valores cívicos y sociales fomentan el toleramiento del Estado o bien son generadores en su opacidad y silencio de la disparidad de costos, la economía formal e informal, el fomentar estos valores implica una política de prevención del delito, siendo el Estado quien debe generar programas de cultura cívica, al ser poseedor de mayores recursos humanos y así mismo titular de la seguridad pública interior.

Los factores alternos particulares en la protección de los bienes de los ciudadanos, no deben ser la única herramienta disponible, para suprimir la pérdida económica patrimonial en este sector, el producto de delitos patrimoniales, suele ser fuente de

---

<sup>102</sup> *Ibidem*, p. 35.

otros delitos, más graves como la privación de la vida, sexuales, lesiones, se requiere una política integral y conjunta con el ciudadano, sector Asegurador y órdenes de gobierno.

#### **4.3. Multiplicación de Delitos Internos y Externos, Derivados de la Atención de Siniestros en el Ramo de Seguros Autos**

Dentro de las Agencias de Investigación Ministerial, se presentan con mayor frecuencia la denuncia de fraudes, aparentemente derivados de la atención de siniestros, estos fraudes son de incidencia externa a la aseguradora, los cuales suelen presentar en el ramo de seguros autos, falsas o inexactas declaraciones en la mecánica como ocurren los hechos.

En consecuencia, para buscar la procedencia de un siniestro en el cual de origen se ubica en los supuestos no amparados por la póliza de seguros, ejemplo: Un cambio de conductor, variación en el lugar de hechos, fecha u horario, manipulación de la posición original de los vehículos al ocurrir un siniestro, omisión de información significativa relacionada con el siniestro, etc... Estas acciones figuran en el delito de fraude en perjuicio de la Aseguradora, en virtud de que la búsqueda de la procedencia de un siniestro en estas condiciones, implica como objetivo final la obtención de un lucro directo o indirecto.

Ahora bien, dentro de las incidencias de fraudes derivadas de forma interna por los operadores de las aseguradoras o bien proveedores de servicios en la atención de siniestros en el ramo de autos, se identifican irregularidades en el servicio mediante conductas dolosas, que tienen como destinatario final un lucro indebido a favor del sujeto generador del fraude y como receptor de la conducta delictiva la aseguradora o bien el asegurado.

Dentro de los fraudes del personal o proveedor de las aseguradoras, por enunciar algunos se encuentran: la desproporcionalidad de los costos de refacciones o mano de obra en la reparación de unidades siniestradas cobradas a las aseguradoras, motivo por el cual surge en la operación y reparación de las unidades la figura del valuador de seguros, cuya función es determinar la procedencia o reparación de una unidad siniestrada o bien la determinación de pérdida total, en cuyo caso se

cuentan con tablas de costos que permitirían precisar en qué momento se suele tomar esta determinación.

En una simulación de ideas el ejemplo en el cual el daño supere el 50% del costo total de la unidad, puede ser una causal de pérdida total. Ante este escenario la problemática surge cuando el proveedor y en su caso el valuador costean alto o bajo el daño, partiendo de sus intereses personales.

Ahora bien, con relación a estas conductas delictivas, podemos identificar como afectado al usuario de seguros en el ramo de siniestros autos, a diversas conductas que como resultado de los operadores directos de la aseguradora o bien proveedores, faltan a la verdad y en consecuencia, realizan la reparación de piezas, cuando se deben sustituir por piezas nuevas.

Así como, ofrecer servicios deficientes o bien en lugares diversos a los pactados conforme a la póliza de seguros, así como también la manipulación de costos de reparación de unidades que no entran en el parámetro de pérdidas totales y obligan al usuario a aceptar dichas condiciones o bien recibir sus unidades, sin la garantía en la reparación realizada, ya sea en mano de obra o refacciones.

El porqué de la aceptación de los usuarios de seguros de estas condiciones anómalas de servicio, puede ser la incosteabilidad de la falta de sus unidades vehiculares o bien la falta de respuesta inmediata por parte del Estado, mediante sus órganos de conciliación bajo las siglas UNE, CONDUSEF, Instancia Administrativa Conciliadora, Ministerio Público o Instancia Judicial, así como también la falta de proporcionalidad en los recursos de los usuarios del seguro, ante un juicio contra su propia aseguradora, la cual puede representar recursos ilimitados, para la atención del juicio.

Pero bien, este incumplimiento de las condiciones pactadas, requiere que se cuente con elementos, para acreditar que las compañías de seguros en conjunto o bien en desconocimiento de las acciones de su personal o proveedores, faltan a la verdad o alteran la misma, generando hechos fraudulentos.

En ocasiones los organismos de mediación facilitan el reconocimiento de los hechos anómalos de la aseguradora, hacia sus usuarios y facilitan el pago o indemnización.

En algunos otros casos, las aseguradoras en el uso y conocimiento del ramo, permean estas conductas que pueden derivar en la omisión de pago de las unidades siniestradas, misma que en una simulación porcentual en 3 de 10 quejas, un mínimo de personas puede costear un juicio o bien suelen identificar la conducta fraudulenta.

Así también, el Estado por medio de sus instituciones de seguridad pública, identifican como un factor generador de robo de vehículos o autopartes la demanda de las aseguradoras en cumplir con la reparación de unidades siniestradas.

Lo anterior hace evidente un círculo vicioso, colocando como actores de esta dinámica social, a usuarios de Seguros, Aseguradoras y Estado.

El toleramiento en las actividades anómalas del ramo asegurador autos, es un factor generador de estos delitos, su promoción, sostenimiento y permanencia, generan estas actividades delictivas, que también repercute en el elevado costo de las pólizas y pago de primas anuales.

#### **4.4. Vinculación de Espectro Criminal**

Es una realidad social, la necesidad de movilidad de bienes y servicios, íntimamente relacionada al uso de vehículos de diversas dimensiones y pesos, así también el aumento del parque vehicular, año con año se encuentra en aumento.

Aunado a los ya existentes incidentes de regulación administrativa de unidades, particulares y de servicio público, se suman a las plataformas de servicios de mensajería y traslado de personas. Por lo tanto, el riesgo de que se suscite el robo de vehículos o accidentes de tránsito es una realidad constante.

Como se abordó en el capítulo III, se requiere un sin número de proveedores en la atención de siniestros autos, por enunciar algunos, tenemos los Servicios de Emergencia, Seguridad Pública, Servicios Médicos, Grúas, Corralones.

Así como también, dentro de la Administración Pública, tenemos a Control Vehicular, Juez Calificador, Ministerio Público.

Posteriormente en el rubro asegurador, se presenta la asistencia de Ajustadores, Ambulancias, Grúas, Abogados, Agencias Automotrices, Talleres Multimarcas, proveedores de Refacciones, Hospitales.

Es importante dimensionar la multiplicidad de bienes, recursos y servicios que implica la atención de siniestros autos en el ramo asegurador. Ahora bien, la demanda de insumos la visualizaremos más adelante, a fin de precisar que a mayor número de accidentes, robo de vehículos y auto partes, se acrecienta la posibilidad del aumento de robo de autopartes por encargo, lo cual lo vemos reflejado en el aumento de unidades de determinados modelos y marcas, hecho que no es desconocido por las aseguradoras quienes en consecuencia tasan de forma desmedida el costo de las primas, para la emisión de pólizas.

Luego entonces, ante esta demanda excesiva de insumos-refacciones de vehículos se gesta un círculo vicioso de oferta y demanda subterránea de piezas nuevas o bien seminuevos de aparente procedencia ilícita, las cuales de entrada podemos identificar por su bajo costo siendo de la marca de un vehículo de reciente circulación en el mercado, creando una economía ilegal, es evidente que dentro de la multiplicidad de delitos derivados de estos incidentes, se busca la obtención de un lucro indebido.

Así mismo, como se precisó en la unidad III, subtítulo 4.3. atención de siniestros, se cuenta con la figura del valuator al interior de la operación de las compañías de seguros, con representación en Agencias Automotrices y Talleres denominados Multimarcas o bien proveedores de refacciones externos, pero es de acceso y conocimiento público, que no todas las autopartes se encuentran identificadas en su totalidad bajo una seriación o etiquetamiento individual por unidad, tal es el caso como unidades de luces, asesorías internos o externos estéticos y claro partes mecánicas como baterías eléctricas, llantas, sistema eléctrico, mecánico, suspensión y otros.

En consecuencia, la demanda de refacciones, bajo esta economía ilegal, sostiene un sin número de actividades delictivas de robos parciales y totales de unidad, para cumplir con esta demanda.

Ahora bien, el Estado mantiene una aparente identificación de estas actividades ilícitas, pero bien debemos considerar que no todos los delitos de autopartes son denunciados, pero atendiendo a la necesidad por la aseguradora de cubrir la demanda de estas refacciones, esta economía ilegal se encuentra sostenida y en aumento.

Las acciones de contención por ser de naturaleza y origen ilícito, se encuentra en tutela de las Agencias de Ministerio Público, sin embargo también en materia fiscal, se procura identificar la compra y venta de refacciones, mediante los ingresos y egresos de los diferentes proveedores de servicio.

Sin embargo, no se puede garantizar que la auditoría Ministerial y Fiscal erradicará esta economía ilegal, se requiere ampliar el rango de estudio criminal integral, para implementación de políticas públicas, se tienen casos identificados de unidades robadas, localizadas fuera del Estado Mexicano, esto implica la participación de la delincuencia organizada en estos hechos.

Es así que, se puede denominar a esta convivencia entre lo legal e ilegal, como una zona gris en la cual la complejidad de acciones comerciales, crean una barrera de identificación 100% viable de las refacciones obtenidas por hechos delictivos, ya que en esta convivencia entre lo legal e ilegal, se crea una forma de protección y complicidades con fines de lucro, entre la delincuencia y los proveedores de refacciones vehiculares y prestadores de servicio.

Ahora bien, se debe identificar como fuente de estudio de la Política Criminal y Políticas Públicas, la distinción entre las economías informales y las economías ilegales, siendo las primeras las que incumplen con los requisitos formales para su operación, funcionamiento y distribución, desde el enfoque administrativo y fiscal, en cuanto las economías ilegales, derivan de la generación y reproducción de conductas delictivas con fines de lucro.

Es importante sectorizar y caracterizar las diversas operaciones irregulares, informales e ilegales, para dar pie a la atención de métodos de identificación, contención y erradicación del problema, siendo esta una responsabilidad en su primera línea de acción del Estado,

posteriormente las generadoras e involucradas en el tema, el sector asegurador y sucesivamente la ciudadanía.<sup>103</sup>

Ahora bien, debemos estar atentos a las políticas de legalidad y lealtad que suelen derivar de los operadores de aseguradoras, cuando dentro de su participación en la atención de un siniestro, disuaden como medio de economía, optar por el mercado informal, por parte de los involucrados en el siniestro en vez de ingresar sus unidades a Agencias automotrices y Talleres Asignados por las Aseguradoras llamados Multimarcas, estas prácticas desleales, promueven el mercado ilegal e informal de refacciones y reparaciones vehiculares.

#### **4.5. Permisi3n Pendular del Estado**

Dentro del desarrollo de la presente investigaci3n se aborda la economía criminal como un factor determinante del costo y pago de las primas en la adquisici3n de un seguro para vehículos particulares o bien del servicio público federal, ver supra capítulo III.

Es importante clarificar la distinción entre las economías que convergen en la reparaci3n de vehículos relacionados los hechos de tránsito y robo de autopartes de vehículos, vinculados directa e indirectamente con el sector asegurador.

Dentro de estas economías encontramos a las formales, informales e ilegales, las cuales representan un ciclo pendular en la demanda, adquisici3n y producci3n o generaci3n de autopartes vehiculares.

Las economías formales permean a estas dos últimas economías informales e ilegales de demanda y abastecimiento, se presentan como Agencias Automotrices que en su ejercicio económico proporcionan al mercado vehicular, diferentes modelos de vehículos de alta gama.

Estas unidades permanecerán un determinado tiempo en el mercado, para posteriormente devaluarse o salir del gusto del gobernado, la vida útil o bien

---

<sup>103</sup> Vid. Rodríguez Alzueta Esteban, Crimen y Capital, CEIICH UNAM, 20 de Octubre de 2017, <https://youtu.be/tAq5DmdP0mM>, recuperado el 08 de abril de 2021.

demanda de una nueva marca o modelo es incierta, esta puede oscilar entre los 3, 5 o 10 años de su demanda en el mercado.

En la vida de una marca y modelo determinado de vehículo, esta unidad automotriz será objeto de siniestros automotrices o robos parciales, por lo que será necesario que las ensambladoras y/o Agencias Automotrices, cumplan con la alta demanda de refacciones tanto mecánicas o bien estéticas, lo cual dejará de ser costeable, ya sea por la necesidad de realizar la importación o bien la devaluación de la marca y modelo en el mercado, siendo evidente para solucionar la alta demanda de refacciones acudir al mercado informal.

Ahora bien, dentro del mercado informal se presenta la interrogante de cómo es que se cumple con esta alta demanda permisiva por parte del Estado, que deja una gran derrama económica de demanda y venta de autopartes de dudosa procedencia.

Esta economía pendular permisiva por parte del Estado es del conocimiento público que la mayoría de las refacciones mecánicas y estéticas, automotrices no son en su totalidad seriadas, marcadas o tatuadas físicamente.

Surge la interrogante de cómo se suple la constante demanda de refacciones que no son importadas o bien proporcionadas por las ensambladoras nacionales y extranjeras. Estas suelen cubrirse con la compra venta de vehículos siniestrados o bien robados en el mercado ilegal, cuando observamos la venta de autopartes dentro del mercado informal asumimos al tener a la vista deshuesadoras o desarmadoras, que estas autopartes provienen de vehículos siniestrados, vendidos por particulares o subastas de compañías aseguradoras, así como del robo de vehículos.

Si bien, el Estado permite la existencia de estas economías informales, ante la necesidad de abastecimiento de refacciones automotrices, generada por la indiferencia de las ensambladoras y agencias automotrices formales, también lo es la ausencia de regulación del mercado informal, toda vez que la facturación o re facturación de autopartes, escapa del interés o capacidad de los organismos fiscales e instituciones de justicia, cayendo en el desinterés constante de abatir este mercado informal, ya que en el supuesto de este hecho nos encontraríamos ante dos posibles escenarios, es incosteable la importación o procesamiento de

refacciones para abatir un mercado de vehículos seminuevos o antiguos, por lo tanto, la vida útil de vehículos sería más corta ante la falta de refacciones.

En este escenario surgen las economías ilegales, mismas que su conducta se encuentra tipificada en nuestros códigos penales como robo de autopartes, desvalijamiento y encubrimiento por aceptación en posesión o adquisición de refacciones automotrices.

Por otro lado, la intervención del Estado por medio de sus instituciones de justicia en la detención o contención de estas conductas criminales es mínima, ya que si bien se suelen generar operativos de revisión de locales informales en deshuesadoras o zona de venta de refacciones, al revolver las refacciones robadas con las adquiridas en la compra de vehículos siniestrados por particulares o subastas de las aseguradoras, se cubre con las adquiridas a las organizaciones criminales.

Si bien es cierto, algunas refaccionarias o deshuesadoras de autopartes son aseguradas o clausuradas, surgirán 2 o más en esta misma zona u otras, para cubrir la demanda de refacciones.

En este escenario que el permisionismo estatal pendular cíclico, cubre la demanda de refacciones mecánicas y estéticas entre las economías formales, informales e ilegales.

#### **4.5.2. Falta de Certidumbre y Resolución de Conflictos**

En un ejercicio social de la mecánica de eventos, resultado de las unidades siniestradas por hechos de tránsito, podemos encontrar la figura de pago de daños o reparación del daño para los afectados y responsables en sus vehículos.

En este pago de daños existe una conexidad entre la adquisición de refacciones y mano de obra para la reparación de las unidades siniestradas.

Cabe destacar que en las Agencias Automotrices, Talleres Multimarcas formales e informales o la calle misma, localizaremos a proveedores de manos de obra barata y especializada del conocimiento público en la reparación de unidades siniestradas.

Este hecho del conocimiento público del mercado informal e ilegal es también utilizado, por las instituciones judiciales y las aseguradoras, para realizar la valuación y conciliación del pago de daños entre los afectados y responsables. En consecuencia, podemos advertir la invitación a optar como medio de solución de conflictos el invitar a los usuarios de refacciones automotrices a recurrir a estas zonas de venta informal o ilegal, para disminuir los costos en la reparación del daño, carga procesal, económica y laboral en la reparación de unidades siniestradas por hechos de tránsito.

Las autoridades policiacas, conciliadoras y judiciales, también suelen utilizar esta medida para la valuación del daño, las refacciones toman como referencia el costo en el mercado, pero no olvidemos que este costo en el mercado se encuentra tasado por la informalidad e ilegalidad, no así por el costo real de una Agencia Automotriz.

Si partimos de esta base, se invita al usuario de nuestros sistemas de justicia y aseguradoras a optar por reparar por cuenta propia utilizando mano de obra barata o autopartes informales e ilegales para minimizar los costos, aunado a que la falta de regulación por parte del Estado que obligue a las Agencias Automotrices y ensambladoras a cubrir la demanda de refacciones, hace las veces de inducción a estas economías informales e ilegales como el medio de solución de conflictos.

Lo anterior, genera un estado de incertidumbre y solución de conflictos, en virtud de que la detención de criminales especializados en el robo de autopartes y vehículos no ha aportado una solución al conflicto, así como la clausura o aseguramiento de talleres y refaccionarias informales, ya que en estos dos rubros, informal e ilegal se da la reproducción de conductas y no así su eliminación.

Tampoco la tasabilidad y costos de refacciones ha representado una solución de conflictos, en consideración a la valuación de daños y su reparación, estos se basan en el costo del mercado, hecho que invita a la ciudadanía como único medio económico de solución de conflictos, para la reparación de sus vehículos en los diferentes niveles económicos. Siendo un factor importante a considerar para justificar la existencia de este ciclo de economías formales, informales e ilegales.

## 4.6 Cifra negra derivada del Robo de Vehículos

Las instituciones gubernamentales han denominado la cifra negra, a aquellos delitos que no son denunciados o bien se encuentran en proceso investigación y localización de las unidades robadas, por cuanto a hace al número cuantitativo y cualitativo, la compañía de seguros, cuenta con un numero cierto de reclamaciones que le permite identificar incluso estadísticamente delitos de robo estacionado y robo con violencia en tiempo real y así mismo zonificar áreas delincuenciales de alto riesgo, así como modalidades en la ejecución de delitos de robo a vehículos. En virtud de que existe la costumbre de inmediatez de notificar a las autoridades y compañía de seguros el robo de sus vehículos asegurados, a fin de procurar una intervención inmediata en la localización de sus unidades, así como también en algunos casos, suelen contar con servicios adicionales de localización satelital, que por lo general son servicios que se utilizan en flotillas de servicios de transporte público de pasajeros y mercancías.

Ahora bien, tomando como base el periodo comprendido entre los años de 2015 a 2021, a continuación se describe de forma cuantitativa y cualitativa en un numero de 8 láminas el informe presentado vía conferencia en línea de forma pública por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, conocido con sus siglas AMIS, misma que realiza un análisis focalizado a identificar los índices de robo y recuperación de vehículos robados.<sup>104</sup>

---

104 Vid. AMIS, “*Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados*” México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

Gráfica 1. AMIS Perdidas tras el delito de robo<sup>105</sup>



Por parte de los usuarios de Aseguradoras, existe una conciencia de reportar de forma inmediata a su compañía de seguros, ante la actualización del riesgo amparado robo, a fin de recibir asistencia técnica y legal, para dar inicio a un trámite de localización de su unidad robada, la cual integra datos muy similares a los de plataformas oficiales, tal como 911 conocido como número de emergencia, el cual utiliza datos únicos, para individualizar el reporte de los usuarios del parque vehicular circulante, partiendo de datos generales a específicos, como por ejemplo: Lugar de ocurrencia del hecho, día, hora, datos del conductor, datos generales del vehículo, marca, tipo, modelo, serie y numero de motor.

<sup>105</sup> Vid. AMIS, “Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados” México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

**Gráfica 2. AMIS Registró de Accidentes Vehiculares<sup>106</sup>**



Así como también se pueden identificar el índice de accidentes vehiculares, los cuales suelen precisar características similares para la identificación de vehículos del riesgo afectar en la póliza, atendiendo al uso y movilidad del vehículo asegurado.

En consecuencia el registro de siniestralidad y robo aportados por los usuarios de seguros, a las plataformas internas de las compañías de seguros, permiten contar con un registro cuantitativo y cualitativo de impacto económico y delincuencia.

Datos que permiten precisar el impacto de pérdidas cuantitativas y cualitativas, económicas, tanto para los usuarios, como las compañías de seguros, punto en donde interviene como organismo mediador Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros AMIS, ante las Instituciones de Seguridad Pública y organizaciones civiles, para generar estrategias conjuntas que permitan la disminución de accidentes, así como mitigar los robos en su modalidad de simple y con violencia.

<sup>106</sup> Vid. AMIS, “Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados” México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

Figura 5. AMIS Estados con mayor número de robos<sup>107</sup>



#### 4.6.1 La criminalidad situacional, factor determinante en el costo de la prima

En el medio asegurador no existe una tasabilidad fija del costo de las primas, por un territorio geográfico, hoy en día el factor que determina el costo de una póliza es el uso, la movilidad y la criminalidad situacional.

En primer término tenemos el tipo de Uso que se le dará al vehículo asegurado, el cual subjetivamente establecerá una probabilidad de que un uso comercial, genera un mayor riesgo que un uso particular de exponerse a un accidente o bien de que la unidad asegurada sea robada, en virtud de que el contrato de seguros, siempre se regirá por la teoría del riesgo.

Por lo tanto, el que un vehículo permanezca con una mayor movilidad de uso, también incrementa significativamente la probabilidad de sufrir un accidente o ser robado, en contravención a la cantidad de unidades que sufrirán un siniestro al encontrarse estacionadas o estáticas, bien por accidente o robo.

<sup>107</sup> Vid. AMIS, “Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados” México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

**Gráfica 3. AMIS Índice de robo unidades de equipo pesado<sup>108</sup>**



Los índices de criminalidad situacional, establecen la probabilidad de que se actualice el riesgo de que una unidad asegurada sea robada, máxime si su uso y movilidad, se encuentra dentro del servicio público, por lo tanto, es cuestionable ¿Cómo saber cuándo seré víctima de un robo? No importando la gravedad del hecho, sino en todo caso conocer lugar y fecha es un factor impredecible, pero conforme al índice estratégico y datos duros alimentados por los mismos usuarios de seguros, hecho que ha podido identificar las zonas de mayor impacto en robos, incluso por días y horarios.

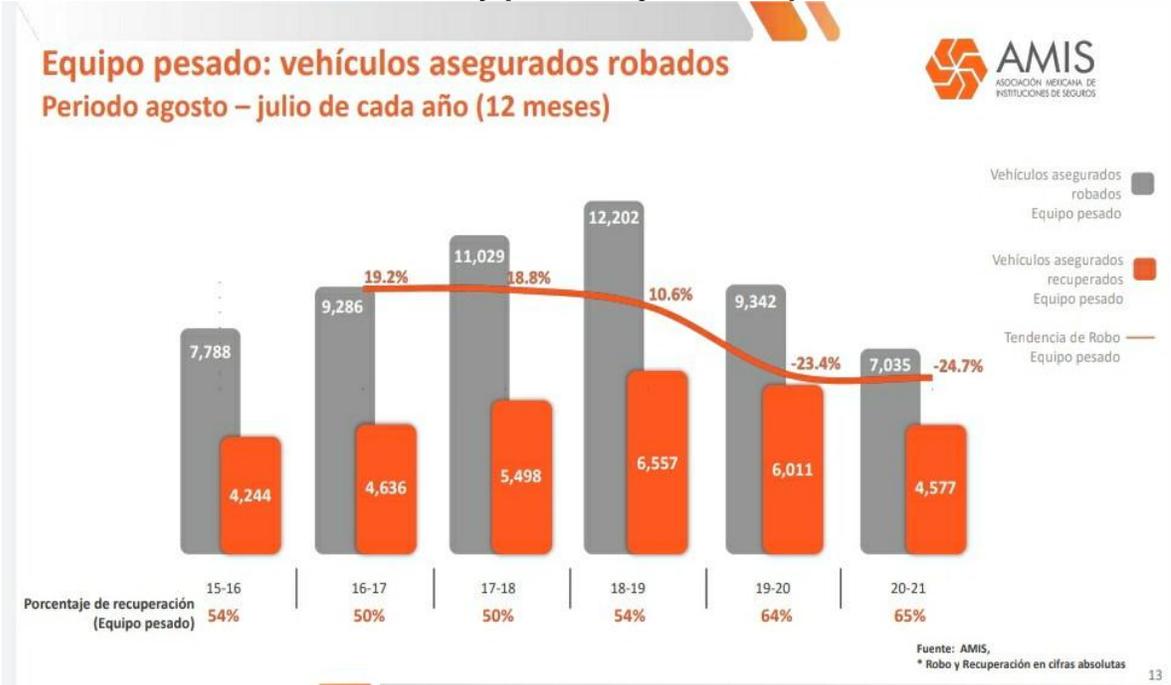
Entonces ¿cómo puede nacer el valor de una póliza de seguro, partiendo de la criminalidad? si bien no podemos asegurar que una unidad será robada, durante el tiempo de vigencia de la póliza, actualmente sí es un factor, atendiendo al uso, movilidad y criminalidad situacional, el poder considerar, el riesgo probable de que tanto un accidente, como un robo se actualicen, generando una probabilidad

<sup>108</sup> Vid. AMIS, “Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados” México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

porcentual del riesgo anual que esto representa, lo cual fija el costo previo pactado del valor del seguro por unidad.

Si un vehículo se mantiene en un constante movimiento, el riesgo de ser siniestrado o robado es mayor, que en caso contrario aquel que se encuentra semi-estático, por lo tanto la criminalidad juega un factor preponderante del riesgo de ser robada una unidad, bien por el transporte de mercancías o personas, como hoy en día sucede con las distintas plataformas de alimentos o bien rutas de suministro.

**Gráfica 4. AMIS Robo y porcentaje de recuperación<sup>109</sup>**

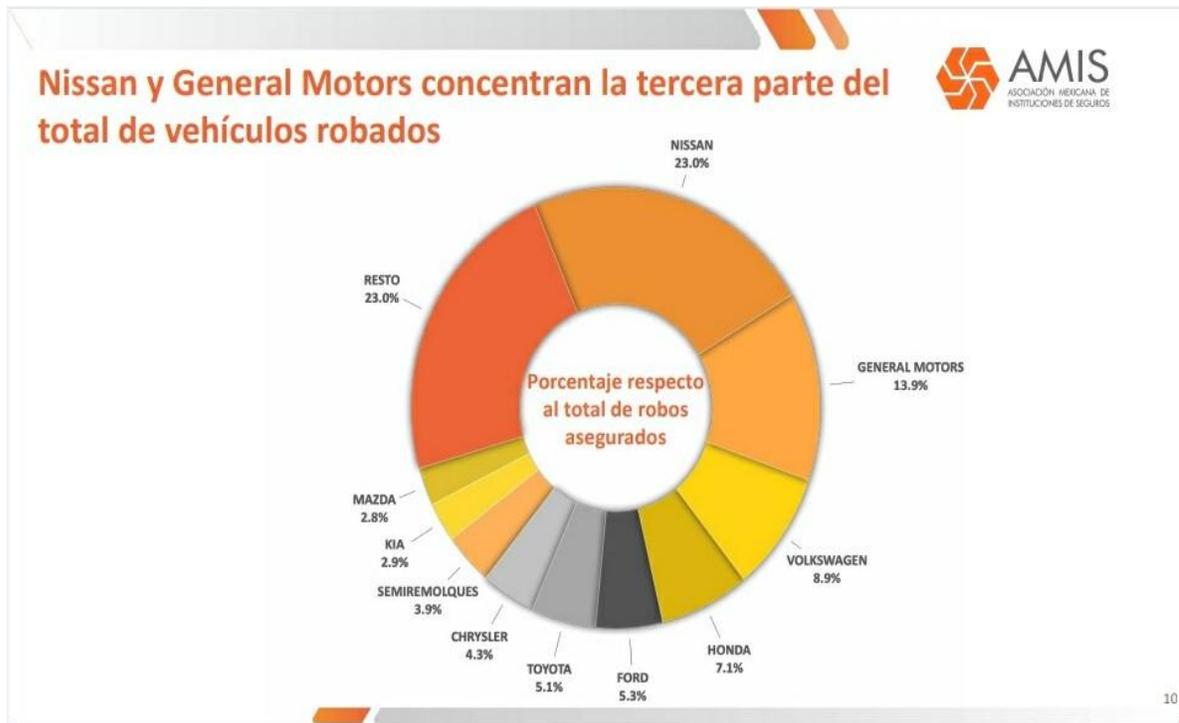


La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, informa que existe un pobre aseguramiento del parque vehicular actual, dentro de los vehículos que lo conforman 3 de cada 10 vehículos están asegurados, del parque vehicular aproximado de 20 a 45 millones de unidades, es decir 7 de cada 10 vehículos no están asegurados.

<sup>109</sup> Vid. AMIS, “Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados” México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

Estas estadísticas de AMIS, son las más respaldadas en virtud de que se soportan en un Acta ante el Agente del Ministerio Público, requisito indispensable para la procedencia del pago de Seguro Autos por Robo.

**Gráfica 5. AMIS Robos con mayor impacto por marca<sup>110</sup>**



Se generan estrategias conjuntas de movilidad por parte de las instituciones de seguros, por ejemplo (proveedor de seguros) y Canacar (Asegurados) dentro del Sector Empresarial, en apoyo a las estrategias de reacción inmediata, por parte de las autoridades de Seguridad Pública Federal y local, este enfoque incide en la prevención y recuperación de vehículos robados, particularmente del autotransporte, por su factor comercial.

Los datos duros dependen de un estudio detallado de factores, económico, mercadológico y criminológico, durante el presente tiempo de pandemia, la reducción de la actividad económica, nos deja ver que la movilidad es un factor preponderante en el robo de vehículos, dado que derivado del robo de vehículos o

<sup>110</sup> Vid. AMIS, "Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados" México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

accidentes derivado de su movilidad, permea en la demanda criminal de adquisición de vehículos o autopartes.

Cuando la actividad económica se contrae o intensifica, la demanda económica informal e ilegal lo percibe, en consecuencia las acciones de seguridad pública en la prevención del delito, no reflejan un factor preponderante en la disminución del delito, es en todo caso la actividad comercial, la que permea los factores de riesgo de robo de vehículos.

Sin embargo, advertimos que el cerrar el mercado informal o ilegal de robo de vehículos y autopartes, no soluciona la demanda de autopartes, por parte de los usuarios de agencias automotrices y centros de reparación.

El sector empresarial no es omiso en tomar acciones para mitigar el riesgo, esta área sea convertido sumamente importante dentro de los seguros automovilísticos, en virtud de ser inalcanzable abatir la constante criminalidad situacional en su giro comercial. Se crean castigos informales por parte de las compañías de seguro dirigida a los contratantes del contrato de seguros que aumentan su siniestralidad, derivada de la criminalidad, siendo el aumento en el pago de las primas, hasta la negativa de ser asegurados, pues bien el seguro es un negocio, seguro que suele ser una condicionante, para el transporte de mercancías o personas, por los prestadores de servicios.

Existen Cifras Negras de vehículos particulares denunciados y no recuperados en virtud de que la infraestructura de las Aseguradoras, así como el impacto económico de pérdidas comerciales, les significa dar seguimiento a las actividades ejecutivas y judiciales por parte del Estado en la recuperación de vehículos y desmantelamiento de organizaciones delictivas especializadas en el robo de vehículos, es decir, por un interés comercial se combate el toleramiento estatal. Estas acciones son de menor interés, para las víctimas que no se encuentran aseguradas.

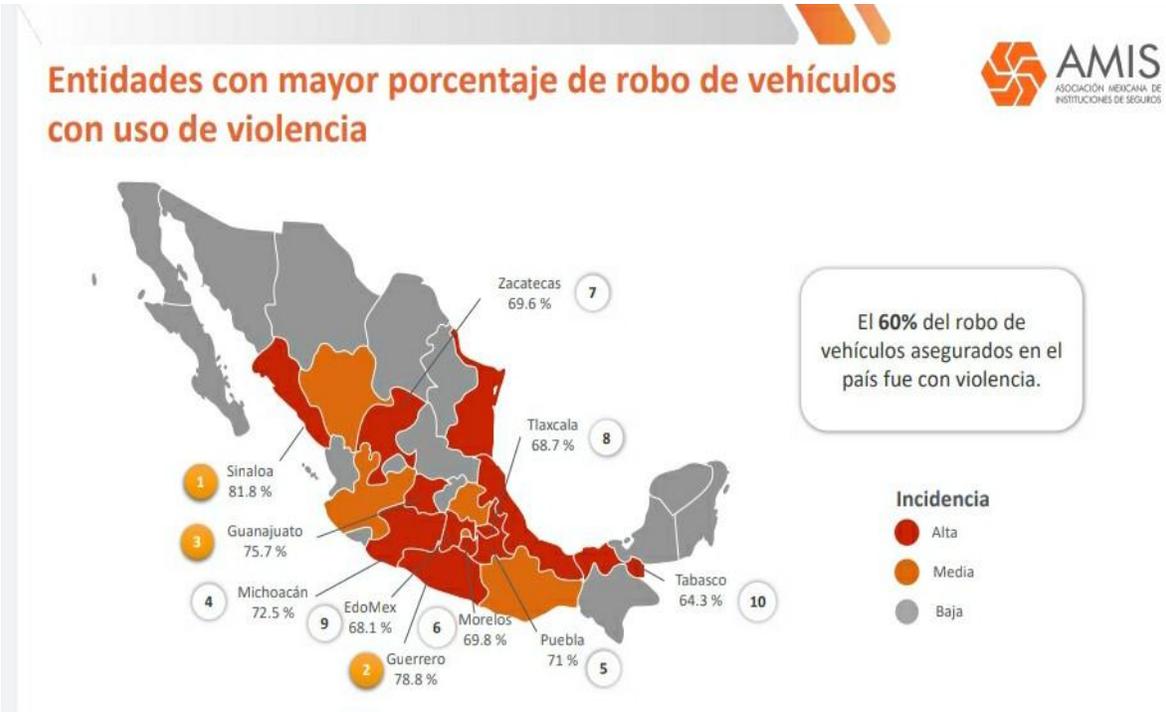
Un particular que no cuenta con seguro se encuentra sujeto al interaccionismo del Estado en sus instituciones y persecución de estos delitos, para la recuperación de su patrimonio, luego entonces, el impacto económico no menor de pérdidas

reportado por las compañías de seguros, es mucho menor al impacto económico que recienten los particulares que no se encuentran asegurados.

La incidencia delictiva en el país influye en mayor medida en el costo de los seguros de equipo pesado autotransportes, porque recordemos que permea el costo del robo de mercancías, siendo una derivación económica de la actividad comercial en el interior del país, el traslado de mercancías como incidencia en el robo de unidades.

La frecuencia de robos, suele derivarse a la movilidad de mercancías, así como la severidad de actuación de las secretarías de seguridad pública en el combate a la delincuencia local o nacional, hechos que se reflejan en el costo de los seguros, tanto su aumento como su disminución, así como la participación conjunta de los propietarios de unidades que adicional a la adquisición de un seguro, buscan alternativas para la disminución de estos robos mediante empresas privadas y plataformas de rastreo satelital para la contención de delitos.

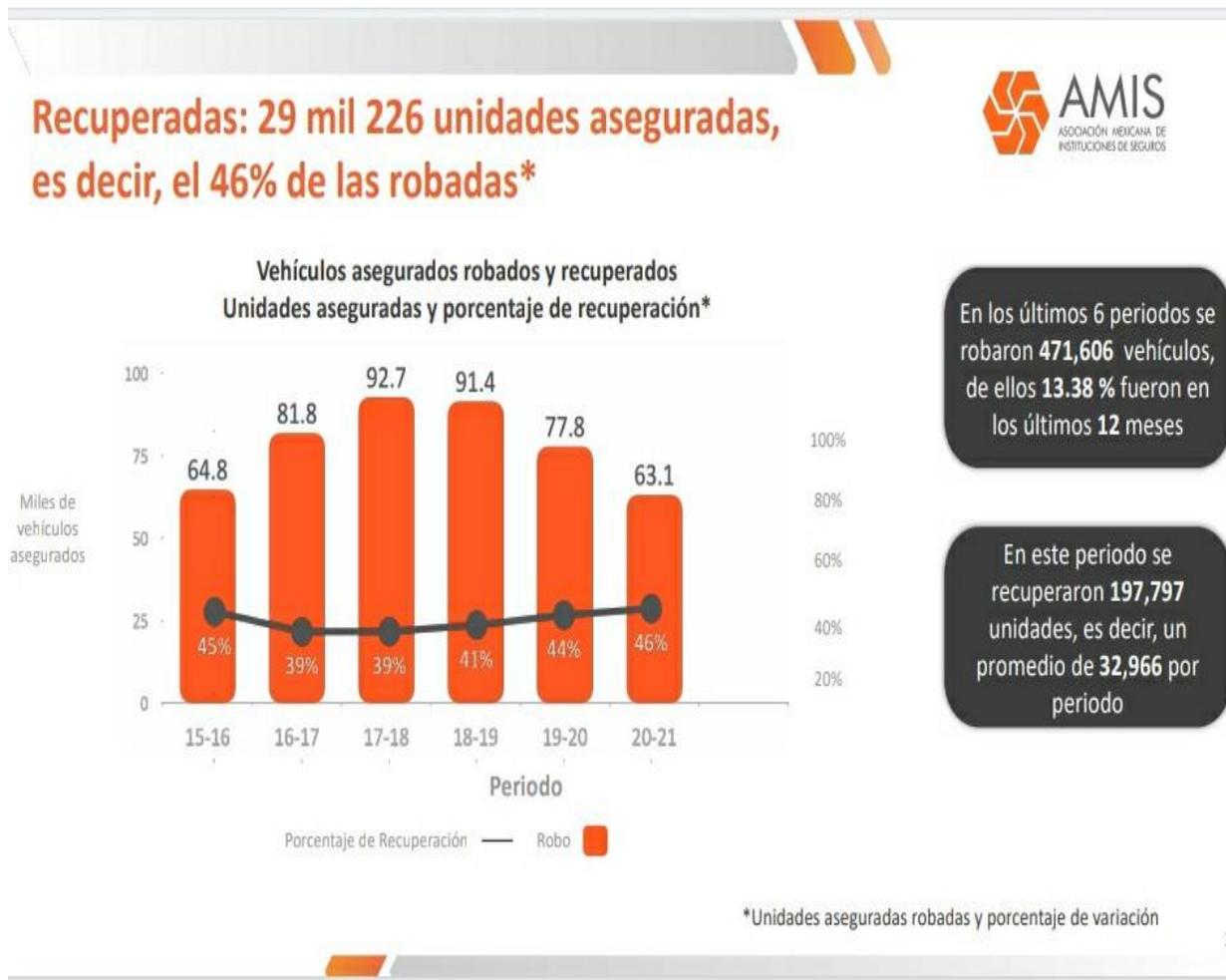
**Figura 6. Robos con mayor violencia geográfica<sup>111</sup>**



<sup>111</sup> Vid. AMIS, “Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados” México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

Existe un aproximado actual de 33 compañías de seguros ofrecen las coberturas de robo de vehículos, la violencia en nuestro país se multiplica año con año, atendiendo al factor económico de inmediatez que representa el robo de vehículos, entre un aproximado de 20 aseguradoras son las que ofrecen el asegurar unidades de autotransporte.

**Gráfica 6. Porcentaje de unidades aseguradas, recuperadas por robo<sup>112</sup>**



<sup>112</sup> Vid. AMIS, “Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados” México, consultado 13 de diciembre del 2021. <https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

El organismo AMIS influye en la sectorización de impacto criminal, por la reclamaciones de robo de vehículos para la ubicación de bandas delincuenciales, sin embargo, el Robo con Violencia es un tema orientado a la Seguridad Nacional. Para determinar el número de autos robados por año, se divide por los días, para poder determinar el número de autos robados al día, esto permite observar que el robo de vehículos se sostiene o intensifica, pero difícilmente disminuye.

**Figura 7. Ciclo pendular de economías formal, informal e ilegal<sup>113</sup>**



Las economías pendulares derivan de la demanda de refacciones y conductas criminales, atendiendo a accidentes por hechos de tránsito y robo. Estas demandas de insumos crean economías, así como empleos ocupacionales, bien formales, informales e ilegales, bajo el Toleramiento Estatal.

<sup>113</sup> Cuadro 18. Realizaci3n propia con datos obtenidos de las ponencias en materia de seguros, robo de vehículos y registros de AMIS, previamente citados.

## Conclusiones Generales

La investigación centrada en la dinámica social de hechos de tránsito, ha dejado en evidencia que la tolerancia y permisionismo del Estado, genera conductas criminales, con una repercusión constante y en crecimiento dentro del mercado asegurador y agencias automotrices.

Derivado de ello podemos afirmar que se cumplió con la hipótesis planteada, en virtud de que se identificó en la postmodernidad, el factor riesgo, como elemento trascendental en la economía de los ciudadanos, con necesarias implicaciones y necesidades de aseguramiento del patrimonio, el cual se encuentra en crecimiento, hasta este momento, en consecuencia, la ausencia del Estado derivado del toleramiento o permisionismo en la solución de conflictos económicos, gesta una conducta fraudulenta, cíclica y pendular que fractura el tejido social.

La falta de políticas públicas y de intervención del Estado en la protección de los derechos de los asegurados, propician que las aseguradoras cometan conductas fraudulentas para evadir su obligación de indemnización a los asegurados, motivo por el cual se arriba a las siguientes conclusiones.

**Primero:** La modernidad del ser humano, como individuo integrante de la sociedad, se centra en los valores económicos que su patrimonio representa, el buscar su aseguramiento derivado de un riesgo indeterminado, rigen la sinergia entre el Estado y sus ciudadanos.

En consecuencia surge la teoría del riesgo, como medio a considerar que pone en peligro el status socioeconómico e individual de todas las esferas que integran el tejido social, por medio del cual surgen las compañías de seguros, como herramienta de contención de la pérdida total o parcial del patrimonio, bienes o derechos de sus usuarios ante la falta de intervencionismo del Estado.

Dentro de la dinámica de las compañías de seguros, se suele presentar el fraude patrimonialmente derivado de siniestros automovilísticos, bajo clausulados revisados por el Estado, abandonando su deber de tutela y protección de los bienes de las personas.

**Segundo:** La actuación de las compañías de seguros, derivan del contrato de seguros el cual cuenta como elementos esenciales ante la materialización del riesgo para su procedencia, caratula de la póliza, condiciones generales de la póliza y pago de prima.

En esta dinámica práctica, se deben ajustar a las normas administrativas, judiciales y particulares de la Ley del Contrato de Seguro, generando conflictos de impacto social en la *praxis*, la interpretación objetiva y subjetiva de la norma, así como el toleramiento Estatal.

**Tercero:** Dentro el impacto jurídico y económico que se presenta como una constante, la interpretación objetiva y subjetiva de los hechos por parte de la aseguradora puede gestar un fraude, siendo un factor económico la motivación en el rechazo de seguros.

El permisionismo y tolerancia Estatal en la dinámica de los hechos de tránsito, sobre carga a los órganos ejecutivos, judiciales y particulares en la búsqueda de solución de conflictos de reclamaciones, demandas y denuncias en la búsqueda de protección del derecho patrimonial de los usuarios del seguro.

**Cuarto:** El permisionismo y toleramiento Estatal en la solución de conflictos derivados de hechos vehiculares criminológicos, se presentan de forma cíclica y pendular, entre las economías formales, informales e ilegales siendo una constante el fraude sistémico.

Las necesidades patrimoniales de insumos de vehículos, generan fuerza de trabajo criminal individual, colectiva y organizada, así informal como ilegal, evidenciando el permisionismo y toleramiento de la actividad económica irregular por parte del Estado.

## **Propuestas**

**Primero:** Derivado de la identificación de la problemática que genera el permisionismo y toleramiento Estatal en la búsqueda de la regulación efectiva de la economía vehicular pendular, se deben generar políticas públicas, para la creación de un organismo especializado en el control de la fuente de producción, reproducción, reparación, transportación, venta y compra de insumos vehiculares.

**Segundo:** Generar una constante difusión y concientización social del ciclo pendular identificado como medio de reproducción del fraude sistémico, así como la generación de fuerza de trabajo criminal.

**Tercero:** El Estado debe tutelar de forma eficaz y eficiente la obligatoriedad de las agencias automotrices y aseguradoras, el suministro temporal de insumos vehiculares en la atención de siniestros.

**Cuarto:** El Estado debe tutelar la tasación del costo indiscriminado del pago de prima de seguros, por zona geográfica bien municipal, estatal y federal atendiendo a la marca y modelo de vehículos.

Los pequeños cambios, pueden generar diferencias sustanciales.

## Fuentes de Consulta

### Bibliografía

- ALCARAZ Albertos, Juan Francisco, *Manual del asesinato en serie: Aspectos criminológicos*, Editorial UNO, Barcelona, 2003.
- BARATTA, Alessandro, *Criminología y sistema penal*, Euros Editores S.R.L., Buenos Aires, 2004.
- BERIAIN, Josetxo (comp.), *Las consecuencias perversas de la modernidad. Modernidad, contingencia y riesgo*, Editorial Anthropos, Barcelona, 1996, p. 33.
- IBARRA Michel, Juan Pedro y Velarde Valdez, Mónica, *La posmodernidad y su influencia en la Sustentabilidad; enfoque en las organizaciones*, Universidad de Occidente, Sinaloa, México, p.p. 158 y 159.

### Cibergrafía

- ACEVEDO Alberto y Vargas Francisco, *Sociología y Derecho*, Redalyc, España, p. 149, <https://www.redalyc.org/pdf/316/31601109.pdf>
- AMIS, Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, portal, <https://sitio.amis.com.mx/comites/danos/#1528136437170-e098f9f9-a0c5>
- AMIS, Guía de deslinde para las compañías de seguros México, 3ª edición 2015, p.5, [https://www.ep-seguros.com/Guia\\_de\\_deslinde\\_Autos\\_2015.pdf](https://www.ep-seguros.com/Guia_de_deslinde_Autos_2015.pdf)
- DÍAZ Bravo, Arturo, La Ley como Factor de Fraude en el Seguro, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, 2007, p. 5, [http://www.cnsf.gob.mx/Eventos/Premios\\_2014/ARANA.pdf](http://www.cnsf.gob.mx/Eventos/Premios_2014/ARANA.pdf)
- DONNA EDGARDO, De la Fuente Javier, “Aspectos generales del tipo penal de estafa” <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlad/cont/1/art/art3.pdf>
- FERNANDEZ Villanueva, Concepción; Revilla castro, Juan Carlos; Davila de León Ma. Celeste, “Morbo: Discursos sobre contemplación y emisión de violencia en informativos, Athenea Digital, 18(2):e1941, julio 2018.

FREUD, Freud, *Psicoanálisis y teoría de la libido*,  
[http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/Psicoa\\_TELib.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/Psicoa_TELib.pdf)

GIROLA, Lidia, *Del desarrollo y la modernización a la modernidad. De la posmodernidad a la globalización*, Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco, México, 2008, p.28,  
<http://www.sociologicamexico.azc.uam.mx/index.php/Sociologica/article/view/173/164>

JANIRE Rámila, Nuria, *La ciencia contra el crimen*, Madrid, Ediciones nowtilus s.l., 2010, p.24,  
<https://www.nowtilus.com/descargas/nowtilusienciacontraelcrimenfragmento.pdf>

Q WILSON, James y L. Keling George, *Ventanas rotas: La policía y la seguridad en los barrios*, <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MCSH/MCSH-01/1.BARCELONA/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-5/4.pdf>

SÁEZ de Heredia, Ramón Álzate, *Teoría del Conflicto*, Universidad Complutense de Madrid, p. 4,  
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>

## **YouTube**

AMIS, “Conferencia sobre Robo y Recuperación de vehículos asegurados” México,  
<https://youtu.be/ta42BFPYsFg>

Como calcular el Precio de nuestro Seguro Automotor? Cristian, diciembre 2012,  
<https://www.youtube.com/watch?v=G2LKdxF1I6U>

Consumidor Inteligente, *Así es la LLAMADA ESTAFADORA | FRAUDE en nombre de BBVA BANCOMER*, <https://youtu.be/z9aUmNVAJHs>, publicado 25 septiembre de 2019.

CSTI Corp, *Internet de las cosas en seguros*, <https://youtu.be/DzwGyImJD0g>, publicado 01 septiembre 2016.

¿Puedo denunciar al seguro? ¿En qué situaciones?,  
<https://youtu.be/sQtiQxontMg>, publicado 02 mayo 2018.

DANI Fabián, “Fraude en Seguro de Autos”, Wikiseguros, 9 de abril del 2020,  
<https://www.youtube.com/watch?v=IFuQTIUEIzl>

Europa Press, “El fraude al seguro del automóvil cuesta 833 millones al año”,  
<https://youtu.be/s7F7Ate6B04>

Formación en Detección del Fraude en el Sector Asegurador, Grupo Paradell  
Consultores, 19 de junio 2018,  
<https://www.youtube.com/watch?v=dF7WSIPKIs8>

“Fraudes de Seguros Autos”, Univisión San Diego 7 de octubre del 2011,  
<https://youtu.be/WHBZYIkRMiA>

IBARRADILO Daniel, Cob AMPLIA VS LIMITADA ¿Cuál es mejor? Que cubre una  
u otra? México, noviembre 2019, [https://www.youtube.com/watch?v=s6HZZ-  
BnbVU](https://www.youtube.com/watch?v=s6HZZ-BnbVU)

IBARRADILLO Daniel, Guía azul vs guía auto métrica!, México, mayo 2019,  
<https://www.youtube.com/watch?v=KTLE7qsz6S0>

LA NUEVA ARMA DE LAS ASEGURADORAS PARA NO PAGAR #Excusas  
#Artículo 69, publicado el 1 de Junio del 2020. <https://youtu.be/DsyPZ4f3iSI>

Los intentos de fraude a las aseguradoras, Castilla y León Televisión, 27 de enero  
2020, <https://www.youtube.com/watch?v=2iUG5Yr8QAI>

MÉNDEZ Luis, “Fraude Seguro de autos” Telemundo, 9 de agosto del 2018,  
[https://www.youtube.com/watch?v=F--FD\\_0QnSE](https://www.youtube.com/watch?v=F--FD_0QnSE)

PERUCCHI Juan Ignacio, Libra Compañía de Seguros, “Fraude en el Seguro”,  
<https://youtu.be/HNkxxYs3Tjs>

RESSLER, Robert, *En la mente de la asesino Robert Ressler-Asesinos en serie*, del  
minuto 3:09 a 3:18, documental publicado 11 de abril del 2013.  
[https://youtu.be/s\\_zEmkan42Q](https://youtu.be/s_zEmkan42Q)

RODRÍGUEZ Alzueta Esteban, Crimen y Capital, CEIICH UNAM, 20 de Octubre  
de 2017, <https://youtu.be/tAq5DmdP0mM>

## Hemerografía

Álvarez León, José Antonio, *Criminalidad de cuello azul, civilidad, ciudadanía y prevención. Reflexiones en torno a México*, Revista del Posgrado en Derecho de la UNAM, Nueva Época 5, Julio-Diciembre 2016, p. 25.

GIROLA, Lidia, *Del desarrollo y la modernización a la modernidad. De la posmodernidad a la globalización*, Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco, México, 2008, p.28, <http://www.sociologiamexico.azc.uam.mx/index.php/Sociologica/article/view/173/164>

Índice de Siniestralidad, El Financiero, 1 Abril del 2013, <https://www.elfinancierocr.com/blogs/mercado-seguro/indice-de-siniestralidad/AEGVKZKFO5DFRLRIH6W37Z7G6Q/story/>

LÓPEZ Ramos, Neófito, *La responsabilidad extracontractual del Estado mexicano*, Revista del Instituto de la Judicatura Federal, México, 29 de Marzo 2005, p.86.

RAMÍREZ G., Angélica, *Posmodernidad y política*, Ed. Espiga, España, diciembre 2005, p. 110., <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/espiga/article/view/1080/1006>

## Legislación

Ley Sobre el Contrato de Seguro, 2013, México.

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 2013, México.

Ley General de Víctimas, 2013, México.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado, 2021, México.

Código Penal Federal, 2021, México.

Tesis I.4o.C.75 C, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, t. XXII, Julio de 2005, p. 1532.