

Iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley sobre el Contrato de Seguro; de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a cargo de la Senadora Gina Gerardina Campuzano González, del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional

La que suscribe, Gina Gerardina Campuzano González, Senadora de la LXVI Legislatura del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, con fundamento en los artículos 71, fracción II y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y los artículos 8 numeral 1, fracción I y 164 numeral 2 del Reglamento del Senado de la República, someto a la consideración del Pleno de esta Soberanía, la iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 47 de la Ley sobre el Contrato de Seguro; se adiciona un segundo párrafo y se recorre los subsecuentes del artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; se adiciona un segundo párrafo al artículo 85 y se modifica el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de garantizar la protección de los asegurados frente a modificaciones unilaterales de contrato, fortalecer la seguridad jurídica en la contratación de seguros, establecer sanciones efectivas contra prácticas abusivas de aseguradoras y asegurar la restitución de derechos, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

En México, millones de asegurados han enfrentado abusos por parte de las aseguradoras, quedando en estado de indefensión ante modificaciones unilaterales que afectan su cobertura y su patrimonio. **Casos como el de AXA Seguros, GNP, Quálitas y otras compañías evidencian un patrón preocupante: asegurados que han cumplido con sus pagos durante años ven cómo, de la noche a la mañana, las condiciones de sus contratos cambian en su perjuicio sin previo aviso ni posibilidad de defenderse.**ⁱ

De acuerdo, con la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, más de 30,500 **reclamaciones** fueron presentadas contra aseguradoras en 2022, y en el **primer semestre de 2023** más de 8,100 **quejas** se registraron solo en el ramo de seguros de automóvil. **AXA Seguros, GNP, MetLife y Quálitas** figuran entre las empresas con mayor número de reclamaciones, lo que refleja un problema estructural en el sector asegurador.ⁱⁱ

Lo más alarmante es que muchas de estas quejas no encuentran una resolución justa. Los asegurados que intentan apelar las decisiones de las aseguradoras se enfrentan a **procesos burocráticos interminables**, con tiempos de respuesta prolongados y sin garantías de que su situación será revertida. Además, **los contratos de adhesión no permiten a los asegurados negociar las condiciones**, dejándolos totalmente sujetos a los cambios que la aseguradora decida imponer. **Esta relación de poder desproporcionada es lo que esta reforma busca corregir.**

Las historias se repiten: usuarios que contrataron un seguro con ciertas condiciones, confiando en la protección de su patrimonio y su futuro, pero que al momento de necesitarlo descubren que las reglas han cambiado. **Coberturas que desaparecen, incrementos injustificados en costos, rechazos arbitrarios de pagos y eliminación de fondos ahorrados son prácticas que miles de mexicanos han sufrido sin poder hacer nada.**

Las aseguradoras justifican estos cambios con "ajustes de política interna", dejando a los asegurados en una situación de vulnerabilidad total. **¿Cómo es posible que una persona pague durante años con la confianza de estar protegida, solo para descubrir después que la aseguradora decidió cambiarle las reglas del juego sin avisarle?**

Este abuso **no solo es injusto, es inaceptable**. Por eso, esta iniciativa busca proteger a los asegurados de modificaciones unilaterales, garantizar que cualquier cambio en los contratos **sea aprobado por el usuario y notificado con anticipación**, y establecer sanciones severas para evitar que las aseguradoras sigan lucrando con la indefensión de los consumidores.

Miles de familias dependen de sus seguros para proteger su salud, su hogar, su automóvil o su retiro. **No podemos permitir que las aseguradoras jueguen con su tranquilidad y su seguridad financiera**. Esta reforma es un paso firme para devolverle a los asegurados el control sobre sus contratos y garantizar que las aseguradoras cumplan con lo que prometen.

Es por lo anterior, que considero importante realizar diversas modificaciones, se propone reformar el artículo 47 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, a fin de garantizar la certeza jurídica de los asegurados y evitar abusos por parte de las aseguradoras, quienes actualmente pueden modificar unilateralmente los términos de los contratos en su perjuicio, afectando coberturas y derechos adquiridos. Esta práctica vulnera el principio de seguridad jurídica y deja a los consumidores en una situación de indefensión, pues se enfrentan a cambios inesperados que alteran las condiciones originalmente pactadas sin su consentimiento. Con esta reforma, se establece un blindaje legal que prohíbe expresamente dichas modificaciones arbitrarias, obligando a las aseguradoras a obtener el consentimiento expreso del asegurado y limitando cualquier alteración contractual únicamente a aquellas que representen un beneficio directo para el usuario. Además, se incorpora un mecanismo de sanción y restitución inmediata, lo que no solo protege el patrimonio del asegurado, sino que también fomenta la transparencia y la equidad en el sector asegurador, evitando que estas empresas modifiquen las condiciones de manera unilateral y retroactiva.

Se propone adicionar un segundo párrafo y se recorre los subsecuentes del artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, a fin de fortalecer la seguridad jurídica y la protección de los asegurados, estableciendo una prohibición explícita a las modificaciones unilaterales y retroactivas que puedan afectar los derechos adquiridos. Actualmente, muchas aseguradoras modifican sus términos internos sin previo aviso ni consentimiento del asegurado, generando incertidumbre y posibles pérdidas patrimoniales. Con esta reforma,

se garantiza que cualquier cambio en el contrato de seguro deba ser aprobado expresamente por el asegurado y únicamente en su beneficio, eliminando la posibilidad de ajustes arbitrarios que perjudiquen su cobertura o aumenten costos de manera injustificada. Además, se establecen sanciones económicas proporcionales al daño causado, asegurando que las aseguradoras tengan un incentivo real para cumplir con sus compromisos contractuales. La inclusión de una sanción adicional del 10% de sus ingresos anuales en caso de reincidencia refuerza el cumplimiento normativo y evita la repetición de prácticas abusivas, promoviendo un mercado asegurador más transparente, equitativo y confiable.

Se considera necesario adicionar un segundo párrafo al artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de garantizar el derecho de los asegurados a condiciones contractuales justas y predecibles, evitando que las aseguradoras impongan cambios arbitrarios que afecten sus derechos sin previo aviso. Actualmente, muchas aseguradoras modifican unilateralmente los términos de los contratos, dejando a los asegurados sin alternativas y en una situación de vulnerabilidad financiera. Con esta reforma, se establece un plazo mínimo de seis meses de notificación previa para cualquier modificación en los términos del contrato, lo que otorga al asegurado el tiempo suficiente para evaluar el impacto de dichos cambios y tomar decisiones informadas. Asimismo, se incorpora el derecho a cancelar el contrato sin penalización si el asegurado no está de acuerdo con las modificaciones, garantizando así su libertad de elección y evitando prácticas abusivas que puedan poner en riesgo su estabilidad económica. Esta medida fomenta la transparencia en el sector asegurador y protege el equilibrio contractual, asegurando que los consumidores no sean perjudicados por decisiones unilaterales de las empresas.

También, se propone modificar el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de proteger el patrimonio de los consumidores y evitar que las aseguradoras eliminen de manera arbitraria los montos acumulados en contratos de seguro, lo que constituye una práctica abusiva que afecta directamente la seguridad financiera de los asegurados. Actualmente, las aseguradoras pueden realizar ajustes internos que impactan negativamente a los consumidores sin mecanismos claros de restitución. Con esta reforma, se establece la obligación inmediata de devolver cualquier monto eliminado sin justificación, incluyendo los intereses generados, asegurando que el asegurado no sufra pérdidas económicas derivadas de decisiones unilaterales de la empresa. Asimismo, la inclusión de sanciones adicionales en caso de reincidencia fortalece la disuasión de estas prácticas y fomenta el cumplimiento de las aseguradoras con sus compromisos contractuales. Esto no solo protege los derechos del asegurado, sino que también promueve la equidad y la transparencia en el sector asegurador, asegurando que las empresas operen bajo principios de responsabilidad y ética comercial.

La presente iniciativa tiene como objetivo garantizar la protección de los asegurados frente a modificaciones unilaterales en los contratos de seguro, fortalecer la seguridad jurídica en las relaciones contractuales, establecer sanciones efectivas contra prácticas abusivas de las aseguradoras, asegurar la restitución inmediata de montos eliminados de manera arbitraria y fomentar la

transparencia y equidad en el sector asegurador, otorgando a los consumidores mayor certeza y estabilidad en sus derechos.

En Acción Nacional, defendemos el derecho de los ciudadanos a contar con contratos de seguro justos, transparentes y respetados. No podemos permitir que las aseguradoras modifiquen unilateralmente las condiciones pactadas, afectando el patrimonio y la seguridad de los asegurados sin su consentimiento. Hoy, miles de personas confían en sus pólizas como una garantía para el futuro, pero enfrentan abusos contractuales que les dejan en estado de indefensión. Nuestra prioridad es cerrar estas lagunas legales y poner un alto a estas prácticas, asegurando que ningún ciudadano pierda su cobertura o sus ahorros por decisiones arbitrarias de las aseguradoras.

Por ello, esta iniciativa busca establecer un marco normativo claro y firme que prohíba modificaciones unilaterales, obligue a la notificación previa de cualquier cambio y garantice la restitución inmediata de cualquier cantidad eliminada sin justificación. Además, proponemos sanciones severas contra quienes reincidan en estas prácticas, protegiendo a los consumidores de abusos y fomentando un sector asegurador más equitativo y confiable. Con esta reforma, Acción Nacional reafirma su compromiso con la defensa de los derechos de los ciudadanos y con la construcción de un México donde las instituciones financieras operen con responsabilidad y en beneficio de la gente.

Por las consideraciones expuestas, someto a consideración de esta Soberanía, la Iniciativa con Proyecto de

**DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS
DISPOSICIONES DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO, LEY DE
INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS Y DE LA LEY FEDERAL DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

ÚNICO. *Se reforma el artículo 47 de la Ley sobre el Contrato de Seguro; se adiciona un segundo párrafo y se recorre los subsecuentes del artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; se adiciona un segundo párrafo al artículo 85 y se modifica el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; para quedar en los siguientes términos:*

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

Artículo 47. Ninguna aseguradora podrá modificar unilateralmente las condiciones de una póliza de seguro, incluyendo coberturas, costos y criterios de riesgo, en perjuicio del asegurado. Cualquier cambio en las condiciones generales deberá contar con el consentimiento expreso del asegurado y solo podrá aplicarse si representa un beneficio directo para este. En caso de incumplimiento, la aseguradora estará obligada a restituir de inmediato cualquier cantidad afectada, más los intereses generados, y será sancionada conforme a la legislación aplicable. Asimismo, cualquier modificación unilateral que reduzca las coberturas, afecte las condiciones económicas o elimine derechos previamente adquiridos será nula de pleno derecho.

LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS

Artículo 277. ...

Las aseguradoras deberán respetar íntegramente las condiciones pactadas en los contratos de seguro y no podrán aplicar cambios retroactivos ni modificaciones unilaterales que perjudiquen al asegurado. Cualquier alteración en los términos contractuales deberá ser aprobada expresamente por el asegurado y solo podrá implementarse si representa un beneficio directo para este. En caso de incumplimiento, la aseguradora estará obligada a restituir cualquier cantidad afectada, más los intereses generados, y será sancionada con una multa equivalente al daño patrimonial causado. Además, en caso de reincidencia, se impondrá una sanción adicional de hasta el 10% de sus ingresos anuales.

...

...

...

...

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ARTÍCULO 85. ...

En el caso de contratos de seguros, las aseguradoras no podrán modificar unilateralmente las condiciones pactadas en perjuicio del asegurado. Cualquier cambio en los términos del contrato deberá ser notificado con al menos seis meses de anticipación, permitiendo al asegurado cancelarlo sin penalización si no está de acuerdo con la modificación.

Artículo 92 Ter. Cuando los proveedores incumplan sus contratos o realicen modificaciones que perjudiquen al consumidor, estarán obligados a realizar bonificaciones o compensaciones. **En el caso de aseguradoras, cualquier eliminación arbitraria de montos acumulados deberá ser restituida de inmediato con los intereses generados. En caso de reincidencia, se impondrá una sanción adicional proporcional al daño patrimonial causado.**

TRANSITORIOS

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Ciudad de México, en el recinto de la Cámara de Senadores del
H. Congreso de la Unión, a 25 días de febrero de 2025.**



**SENADORA GINA GERARDINA CAMPUZANO GONZÁLEZ
GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO ACCIÓN NACIONAL**

ⁱ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). (2022). Informe sobre reclamaciones en el sector asegurador durante enero-diciembre de 2022. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de https://www.condusef.gob.mx/documentos/rcd/cuentas_claras/cc-ASEGURADORAS-Ene-Dic-2022.pdf

ⁱⁱ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). (2023). Revisión del comportamiento de las aseguradoras en relación con las reclamaciones recibidas en el ramo de autos (enero-junio 2023). Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.gob.mx/condusef/prensa/revisacomparadecide-el-comportamiento-de-las-aseguradoras-en-relacion-a-las-reclamaciones-recibidas-del-ramo-auto-de-enero-a-junio-de-2023>

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). (2024). Número de pólizas de seguros vigentes en México. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://polizasvigentes.amis.com.mx/polizasvigentes/>