Cómo hablar con el ajustador de seguros

Guía sencilla para reclamos por lesiones en California



1. ¿Para quién trabaja el ajustador?

El ajustador es un empleado de la compañía de seguros. Su trabajo es decidir cuánto paga esa compañía. Puede ser muy amable y llamarte rápido, y aun así trabaja para la aseguranza, no para ti.

Te pueden llamar dos ajustadores distintos:

- **El de tu propia aseguranza.** Tu póliza es un contrato y casi siempre dice que tienes que cooperar con tu compañía. Repórtale el choque y contesta con la verdad.
- **El de la aseguranza del otro conductor.** Con esa compañía no tienes contrato. Puedes confirmar datos básicos, pero no estás obligado a darles una declaración grabada.

2. Antes de la primera llamada

- Ten a la mano tu número de reclamo, el número del reporte de la policía y la fecha, hora y lugar del choque.
- Escribe en dos o tres frases lo que pasó, y léelas.
- Anota el nombre del ajustador, su compañía, teléfono, correo, número de reclamo y la fecha de cada llamada.
- Si prefieres hablar en español, pídelo. Si no entiendes algo, di "No entiendo, mándemelo por escrito". Nunca digas que sí a algo que no entendiste.

3. Lo que sí puedes dar

- ☐ Tu nombre, dirección y teléfono.
- ☐ Tu vehículo, tu aseguranza y tu número de póliza.
- ☐ Fecha, hora y lugar del choque.
- ☐ Fotos de los daños, para el reclamo del carro.

5. La primera oferta

- La primera oferta casi siempre llega antes de que sepas cuánto tratamiento vas a necesitar. Si firmas el finiquito, el reclamo se acaba, aunque después resulte que estás peor.
- La ley de California presume que es fraudulento un finiquito general firmado durante tu primera estancia en el hospital (Código de Negocios y Profesiones 6152(b)). No firmes nada en esos días.
- Si vas a necesitar tu cobertura de conductor sin seguro o con seguro insuficiente, no arregles con la aseguranza del culpable sin el permiso por escrito de tu aseguranza: podrías perder esa cobertura (Código de Seguros 11580.2(c)(3)).

Hillstone Law · 10880 Wilshire Blvd., Suite 2070, Los Angeles, CA 90024 · (310) 904-4444 · hillstonelaw.com/es/

Si no cobras, no pagas. Todo nuestro equipo habla español.

Esta es información general sobre las leyes de California, no asesoría legal para tu caso. Leerla o usarla no nos convierte en tus abogados.

Escanea para ver la guía en línea

4. Lo que conviene guardarte, y cómo decirlo

Te preguntan	Puedes contestar
"¿Puedo grabar la llamada?" (aseguranza del otro)	"Por ahora no voy a dar una declaración grabada. Puedo contestar por escrito."
"¿Cómo se siente?"	"Sigo en tratamiento, todavía no sé qué tan grave es."
"¿A qué velocidad iba?"	"No voy a adivinar. Los datos están en el reporte de la policía."
"¿Me firma esta autorización médica?"	"Mándemela por escrito. Solo voy a autorizar los expedientes de las lesiones de este choque."
"¿De quién fue la culpa?"	"Ya le conté lo que pasó. La culpa la determina la investigación."
"¿Arreglamos hoy mismo?"	"No voy a arreglar nada mientras siga en tratamiento."
"¿Tiene papeles?" o "¿Cuál es su estatus?"	"Eso no tiene que ver con mi reclamo." (En un caso de lesiones en California, tu situación migratoria no se puede presentar como prueba ni investigar: Código de Evidencia 351.2.)

Ser amable está bien. Decir "siento mucho que esté herido" es normal. Lo que no debes decir es que el choque fue tu culpa, ni adivinar lo que no sabes.

6. Números que conviene saber

- El seguro mínimo de responsabilidad civil en California es de $30,000 por persona y $60,000 por choque por lesiones o muerte, y $15,000 por daños a la propiedad, en pólizas emitidas o renovadas desde el 1 de enero de 2025 (Código de Vehículos 16056). Si el otro conductor solo tiene el mínimo, quizá no alcance para una lesión grave, y ahí cuenta tu propia cobertura de conductor sin seguro o con seguro insuficiente.
- Si tú no tenías seguro, no puedes cobrar daños no económicos como el dolor y el sufrimiento, con excepciones (Código Civil 3333.4, Prop. 213). Tus gastos médicos y tu sueldo perdido sí se pueden reclamar.
- La mayoría de las demandas por lesiones se presentan dentro de 2 años (Código de Procedimiento Civil 335.1). Contra una entidad pública, el reclamo por escrito va dentro de 6 meses (Código de Gobierno 911.2). Tener un reclamo abierto con la aseguranza no detiene estos plazos.

7. Si la aseguranza deja de contestarte

En California, las aseguranzas deben cumplir las reglas estatales de prácticas justas en reclamos (Fair Claims Settlement Practices Regulations), que incluyen obligaciones al recibir tus comunicaciones y normas para arreglos rápidos y justos (Código de Regulaciones de California, título 10, artículos 2695.5 y 2695.7). Si te ignoran, guarda copia de cada carta y correo. Puedes poner una queja ante el Departamento de Seguros de California en insurance.ca.gov.

8. Cuándo hablar con un abogado

Antes de dar una declaración grabada a la aseguranza del otro, antes de firmar un finiquito o una autorización médica, si necesitas más de unas cuantas citas, si chocaste con un vehículo de la ciudad, el condado o el transporte público, o si la aseguranza dice que tuviste parte de la culpa. La primera llamada con nosotros es gratis, todo nuestro equipo habla español y, si no cobras, no pagas.

Mi registro de llamadas

Fecha	Ajustador y compañía	Qué me preguntó	Qué contesté	Qué prometió