Reclamos de auto en California: guía rápida para el personal

Sus clientes le hacen preguntas de seguros todos los días. Esta hoja resume las reglas de California que más surgen, con la fuente de cada una, para que su equipo dé respuestas correctas y sepa cuándo referir a alguien a otro lugar.

El cliente elige el taller

Una aseguradora no puede obligar al cliente a usar un taller específico. Solo puede recomendar uno si el cliente lo pide, o después de informarle por escrito que puede elegir. Una vez que el cliente elige, la aseguradora no puede desviarlo a otro. Esto aplica al asegurado y a quien reclama contra la póliza de otro conductor (Cód. Seg. § 758.5).

Cuánto tiempo tiene la aseguradora

Paso	Regla en California
Confirmar el reclamo	Dentro de 15 días naturales del aviso, e iniciar la investigación (10 CCR § 2695.5(e))
Responder cartas y llamadas del reclamante	Dentro de 15 días naturales (10 CCR § 2695.5(b))
Aceptar o negar	Dentro de 40 días naturales después de recibir la prueba del reclamo. Si necesita más tiempo, debe decirlo por escrito, y repetirlo cada 30 días (10 CCR § 2695.7(b), (c)(1))
Pagar una vez aceptado	Dentro de 30 días (10 CCR § 2695.7(h))

Pérdida total: qué debe incluir el pago

- Basado en el costo de un **vehículo comparable**: misma marca y modelo, mismo año o más nuevo, opciones y millaje similares.
- Debe incluir **impuestos aplicables, cargos de transferencia y la parte proporcional de licencia y registro**.
- Toda deducción debe estar **detallada y documentada**.
- En un reclamo con su propia póliza, el cliente tiene **35 días** para avisar que no puede comprar un auto comparable con lo ofrecido, y la aseguradora debe reabrir el reclamo.
- **Grúa y almacenaje** deben pagarse cuando sean razonablemente necesarios.

10 CCR § 2695.8(b), (c), (k)

Pérdida de valor y pérdida de uso

Cuando otro conductor causó el choque, el dueño puede recuperar el costo razonable de reparación **más** la pérdida de valor del auto después de repararlo, siempre que el total no pase del valor del auto antes del choque (CACI 3903J). También puede reclamar el costo razonable de rentar un vehículo similar mientras se repara o reemplaza el suyo (CACI 3903M). Lo que paga su propia póliza por renta depende de la cobertura que compró.

Plazos que el cliente debe conocer

Plazo	Regla
Reporte al DMV (formulario SR-1)	Dentro de 10 días si alguien se lesionó o murió, o si los daños a la propiedad de una persona pasaron de $1,000 (Cód. Veh. § 16000)
Demanda por daños al vehículo	3 años (Cód. Proc. Civ. § 338(c)(1))
Demanda por lesiones	2 años (Cód. Proc. Civ. § 335.1)
Vehículo de ciudad, condado, estado o transporte público	Reclamo por escrito a la agencia dentro de 6 meses (Cód. Gob. § 911.2)
Reclamo de conductor sin seguro	Dentro de 2 años del accidente: una demanda, un acuerdo o una solicitud de arbitraje a la aseguradora por correo certificado (Cód. Seg. § 11580.2(i))

Datos de cobertura que sorprenden

- **La cobertura mínima de daños a la propiedad en California es $15,000** (Cód. Veh. § 16056). En muchos autos recientes no alcanza para una reparación mayor o una pérdida total.
- **La cobertura de conductor sin seguro** viene en toda póliza de auto en California, salvo que el asegurado la haya quitado por escrito (Cód. Seg. § 11580.2).
- **Uber y Lyft:** desde que el conductor acepta un viaje hasta que termina, debe haber al menos $1,000,000 de cobertura de responsabilidad. Con la aplicación encendida y sin viaje aceptado, el mínimo baja a $50,000 / $100,000 / $30,000 más al menos $200,000 de cobertura en exceso (Cód. Serv. Púb. § 5433).

CUÁNDO LE CONVIENE AL CLIENTE HABLAR CON UN ABOGADO

- Alguien en el auto se lesionó, aunque sea poco
- La aseguradora discute quién tuvo la culpa
- El otro conductor no tenía seguro o huyó
- Participó un vehículo del gobierno, un camión comercial o un conductor de Uber o Lyft
- La oferta por pérdida total no alcanza para un auto comparable

¿ATORADO CON UNA ASEGURADORA?

El cliente puede llamar a la línea de ayuda del Departamento de Seguros de California al **1-800-927-4357** o presentar una queja en insurance.ca.gov.

¿PREGUNTAS? HÁBLENOS

(888) 977-2238 | Oficina de Los Ángeles (310) 424-5252 | bdinjurylawgroup.com

B&D Law Group, APLC. Oficina: 10700 Santa Monica Blvd, Suite 200, Los Ángeles, CA. Publicidad de abogados. Solo informativo, no es asesoría legal. Leer esto no crea una relación abogado-cliente. Se habla español.

Verificado con fuentes primarias (códigos de California, 10 CCR, CACI) en septiembre de 2026. Información general para el personal, no asesoría legal sobre un reclamo en particular. B&D no paga a talleres por referencias.