



Estado de California  
Departamento de Seguros  
Dave Jones, Comisionado de Seguros

## **Motorista Declaración de Derechos**

Enmendado a partir del 1 de enero de 2010

Un consumidor tiene derecho a:

1. Seleccione el taller de reparación de carrocería para reparar el daño del cuerpo del automóvil cubierto por la compañía de seguros. Una compañía de seguros no deberá exigir que las reparaciones se realicen en un taller específico de reparación de carrocería.
2. Un presupuesto pormenorizado por escrito para reparaciones de carrocería y una vez completadas las reparaciones, una factura detallada. El presupuesto y la factura deben incluir una lista detallada de partes y mano de obra junto con el precio total del trabajo realizado. La estimación y la factura también deben identificar todas las piezas como nuevas, usadas, del mercado secundario, reacondicionadas o reconstruidas.
3. Infórmese sobre la cobertura de los servicios de remolque y almacenamiento.
4. Infórmese sobre el alcance de la cobertura, si corresponde, para un vehículo de alquiler de reemplazo mientras se repara un vehículo dañado.
5. Infórmese sobre dónde denunciar sospechas de fraude u otras quejas e inquietudes sobre reparaciones de carrocerías de automóviles.
6. Busque y obtenga una estimación de reparación independiente directamente de un taller de reparación de carrocería para la reparación de un vehículo dañado, incluso cuando busque un reclamo de seguro para reparar el vehículo.

### **Quejas dentro de la jurisdicción de la Oficina de Reparación Automotriz**

Las quejas relacionadas con la reparación de un vehículo por parte de un taller de reparación de carrocería deben dirigirse a:

Toll Free (866) 799-3811

Departamento de Asuntos del Consumidor de California / Oficina de Reparación Automotriz  
10240 Systems Parkway  
Sacramento, CA 95827

La Oficina de Reparación Automotriz también puede aceptar quejas en su sitio web en:

[www.autorepair.ca.gov](http://www.autorepair.ca.gov)

### **Quejas dentro de la jurisdicción del Comisionado de Seguros de California**

Cualquier inquietud con respecto a cómo se maneja un reclamo de seguro de automóvil debe enviarse al

Departamento de Seguros de California a:

(800) 927-HELP or (213) 897-8921

California Department of Insurance  
Consumer Services Division  
300 S. Spring Street  
Los Angeles, CA 90013

El Departamento de Seguros de California también puede aceptar quejas en su sitio web en

[www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)