

QUEJA FORMAL - PRÁCTICAS DESLEALES EN RECLAMOS

Fecha: 15 de marzo de 2024

Vía Portal en Línea y Correo Certificado #7023 1234 5678 9012 3456

Departamento de Servicios Financieros de Florida
División de Servicios al Consumidor
200 East Gaines Street
Tallahassee, FL 32399

Re: QUEJA FORMAL - PRÁCTICAS DESLEALES EN RECLAMOS

Aseguradora: Sunshine State Insurance Company

Póliza #: HSO-2023-784512

Reclamo #: WD-2024-001923

NAIC #: 12345

Tipo de Queja: Manejo de Reclamos de Mala Fe / Prácticas de Liquidación Desleales

Prioridad: URGENTE - Daños Continuos

RESUMEN EJECUTIVO

Sunshine State Insurance Company ha violado sistemáticamente las leyes de seguros de Florida en el manejo de mi reclamo por daños a la propiedad, resultando en \$67,500 en beneficios no pagados y \$24,300 en daños consecuentes. Esta queja documenta 12 violaciones específicas que requieren intervención regulatoria inmediata.

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE

Asegurado Principal:

Nombre: Robert y Sarah Johnson

Dirección: 4523 Palm Beach Drive, Orlando, FL 32801

Teléfono: (407) 555-0123 | (407) 555-0124

Correo electrónico: rsjohnson2024@email.com

Número de Póliza: HSO-2023-784512

Período de Póliza: 01/01/2024 a 01/01/2025

Prima Pagada: \$2,856 (al corriente en todos los pagos)

Historial de Reclamos: 1 reclamo previo en los últimos 5 años (2020 - resuelto satisfactoriamente)

INFORMACIÓN DE LA ASEGURADORA

Aseguradora: Sunshine State Insurance Company, Inc.
NAIC #: 12345
Licencia Estatal #: FL-INS-2001-4578
Calificación A.M. Best: A-

Personal de Reclamos:

Ajustador Inicial: Michael Torres, Licencia #FL-ADJ-45789
Ajustador Actual: Jennifer Walsh, Licencia #FL-ADJ-78234
Supervisor: David Chen, Título: Gerente de Reclamos
Examinado por: ABC Engineering, Licencia #FL-ENG-3456

INFORMACIÓN DE LA PÉRDIDA

Detalles de la Pérdida:

Fecha del Siniestro: 15 de enero de 2024
Hora Reportada: 15 de enero de 2024, 3:45 PM EST
Causa del Siniestro: Falla repentina del sistema de plomería
Ubicación: 4523 Palm Beach Drive, Orlando, FL 32801
Reserva Inicial: \$75,000 (según fuente interna)

Impacto Financiero:

Daños Totales Documentados: \$92,500
Monto Pagado a la Fecha: \$25,000
Monto en Disputa: \$67,500
Daños Consecuentes: \$24,300
Intereses Adeudados: \$3,247

VIOLACIONES DETALLADAS ALEGADAS

1. VIOLACIONES DE LA LEY DE PRÁCTICAS DESLEALES DE LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS

Estatutos de Florida § 626.9541 / Sección 4 del Acta Modelo NAIC

(a) Tergiversación de Disposiciones de la Póliza

Violaciones Específicas:

Incidente 1: El 10 de febrero de 2024, el ajustador Michael Torres afirmó que la póliza excluye daños por agua de fallas de plomería.
Verdad: La página 23 de la póliza, Sección II.A.2 cubre específicamente "descarga repentina y accidental

de sistemas de plomería"

Evidencia: Correo electrónico fechado 10 de febrero de 2024 declarando exclusión falsa (Anexo A)

Impacto: Reparaciones retrasadas causando daños adicionales de \$8,500

Incidente 2: La aseguradora cotizó incorrectamente el deducible como \$5,000 cuando la póliza establece \$1,000

Documentación: Correspondencia escrita fechada 22 de febrero de 2024 (Anexo B)

Corrección: Nunca reconocida a pesar de tres avisos escritos

Evidencia de Patrón: Tergiversaciones similares en casos:

- Smith v. Sunshine State, Caso #2023-CV-4567 - misma exclusión falsa reclamada
- Queja DOI #FL-2023-8901 - tergiversación idéntica documentada

(b) Falla en Reconocer Comunicaciones

Cronología de Comunicaciones Ignoradas:

Fecha	Tipo	Asunto	Prueba de Entrega	Respuesta
02/28/24	Carta Certificada	Reclamo suplementario	USPS #7023 1234 5678	Ninguna
03/05/24	Correo electrónico	Daño adicional	Acuse de recibo	Ninguna
03/12/24	Fax	Informe de experto	Página de confirmación	Ninguna
03/18/24	Carga en Portal	Estimados	Confirmación del sistema	Ninguna

Requisito Estatutario: Florida requiere reconocimiento dentro de 14 días

Período de Violación: Ahora 96 días sin reconocimiento

(c) Falla en Adoptar Estándares Razonables

Evidencia de Ausencia de Estándares Consistentes:

1. Posiciones Cambiantes:

- 01/20/24: "Reclamo cubierto pendiente de investigación"
- 02/10/24: "Solo cobertura parcial"
- 02/28/24: "Reclamo denegado"
- 03/15/24: "Pago parcial ofrecido"

2. Metodologías Inconsistentes:

- Usó Xactimate para estimado inicial

- Rechazó Xactimate para suplemento
- Exigió método de precios diferente
- No se proporcionaron estándares escritos a pesar de la solicitud

3. Desviación de las Normas de la Industria:

- Estándar de la industria: Aceptar 3 estimados
- Requisito de la aseguradora: 5+ estimados exigidos
- Estándar de la industria: 10/10 gastos generales y beneficio
- Posición de la aseguradora: Rechazando G&B completamente

(d) Rechazo a Pagar Sin Investigación Razonable

Investigación Inadecuada Documentada:

- Tiempo de Inspección: 15 minutos para propiedad de 3,500 pies²
- Áreas No Inspeccionadas: Ático, espacio de arrastre, paredes interiores
- Pruebas No Realizadas: Lecturas de humedad, imágenes térmicas
- Expertos No Consultados: Sin ingeniero estructural a pesar de problemas de cimentación
- Documentos Ignorados: Tres estimados profesionales desestimados sin revisión

Investigación Estándar de la Industria (Por IICRC S500):

- Mínimo 2-4 horas para pérdida similar
- Mapeo de humedad requerido
- Documentación fotográfica de todas las áreas
- Consulta de expertos para problemas estructurales

(e) Falla en Afirmar o Negar Dentro de Tiempo Razonable

Cronogramas Estatutarios Violados:

Requisito	Fecha Límite Estatal	Días Reales	Violación
Reconocer reclamo	14 días	23 días	9 días tarde
Solicitar información	30 días	45 días	15 días tarde
Afirmar o negar	90 días	Aún pendiente (60 días)	En curso

Daños por Retraso:

- Daño adicional por agua: \$8,500
- Crecimiento de moho requiriendo remediación: \$7,200
- Costos de vivienda temporal: \$8,600

(f) No Intentar Liquidación de Buena Fe

Evidencia de Negociación de Mala Fe:

1. Enfoque de Tómallo o Déjalo:

- Oferta: \$25,000
- Daños documentados: \$92,500
- No se permitió negociación según correo del ajustador 03/01/24

2. Ignorar Documentación de Respaldo:

- Tres estimados de contratistas licenciados: \$89,000-\$94,000
- Posición de la aseguradora: "Excesivo" sin explicación
- Contra-estimados: Nunca proporcionados

3. Rechazar Proceso de Avalúo:

- Demanda formal hecha: 03/10/24
- Respuesta de la aseguradora: Ignorada
- Requisito de póliza: Disposición de avalúo obligatorio

2. VIOLACIONES DE PAGO RÁPIDO

Estatuto de Florida §627.70131

- Reconocimiento Inicial: 14 días (violado por 9 días)
- Decisión de Cobertura: 90 días (violado - en curso)
- Interés: 12% desde la fecha del siniestro
- Multiplicador de Mala Fe: Hasta 3x daños

3. PRÁCTICAS ENGAÑOSAS

Violaciones de la Ley de Protección al Consumidor de Florida

Engaños Documentados:

1. Declaraciones Falsas Sobre Cobertura:

- Declarado: "Moho nunca cubierto"
- Verdad: La póliza cubre moho por daño de agua cubierto
- Evidencia: Endoso de póliza FL-32-10

2. Tergiversación del Estado del Reclamo:

- Le dijo a la compañía hipotecaria: "Reclamo cerrado"
- Le dijo al asegurado: "Bajo investigación"
- Verdad: Sin actividad durante 45 días

CRONOLOGÍA DETALLADA DE EVENTOS

Fecha	Evento	Documentación	Impacto
01/15/24	Tubería de agua reventó	Fotos, factura del plomero	\$92,500 daño
01/15/24	Reclamo reportado	Reclamo #WD-2024-001923	Reloj comienza
01/16/24	Mitigación de emergencia	Factura ServicePro	\$5,500 gastados
01/25/24	Inspección del ajustador	15 minutos en sitio	Inadecuada
02/01/24	Estimado solicitado	Confirmación por correo	30 días transcurridos
02/15/24	Estimados proporcionados	3 contratistas	\$89k-\$94k
02/28/24	Pago parcial	Cheque \$25,000	Cobertura admitida
03/10/24	Avalúo demandado	Correo certificado	Ignorado
Hoy	60 días transcurridos	Queja presentada	Daño continuo

EVIDENCIA DE PATRÓN DE CONDUCTA

Quejas Similares Contra Sunshine State Insurance:

1. Better Business Bureau:

- 234 quejas en los últimos 3 años
- Patrón: "Falla en pagar reclamos"
- Tiempo promedio de resolución: 5+ meses

2. Base de Datos DOI del Estado:

- 89 quejas en Florida (2023)
- 112 quejas en Florida (2024 YTD)
- Categoría principal: "Retrasos en manejo de reclamos"

3. Casos Judiciales:

- Martinez v. Sunshine State, No. 23-CV-7890: Veredicto de mala fe \$1.8M
- Williams v. Sunshine State: Daños punitivos por conducta similar

DAÑOS INCURRIDOS

Daños Económicos (Documentados)

Categoría	Monto	Documentación
Reclamo no pagado	\$67,500	Estimados, facturas
Daño adicional	\$8,500	Informe del ingeniero
Vivienda temporal	\$8,600	Recibos de alquiler
Costos de almacenamiento	\$1,200	Facturas mensuales
Honorarios de expertos	\$2,500	Facturas de expertos
Salarios perdidos	\$3,500	Carta del empleador
Daño crediticio	\$700	Informes de crédito
Total Económico:	\$92,500	

Daños No Económicos:

- **Angustia Emocional:** Ansiedad severa requiriendo tratamiento
- **Costos Médicos:** \$2,200 en terapia y medicación
- **Impacto Familiar:** Tensión en el matrimonio, interrupción de los hijos
- **Pérdida de Uso del Hogar:** 2 meses de desplazamiento

ALIVIO ESPECÍFICO SOLICITADO

Acciones Inmediatas Necesarias:

1. Orden de Emergencia requiriendo pago dentro de 72 horas
2. Investigación de violaciones sistemáticas
3. Orden de Pago para:
 - Reclamo principal: \$67,500
 - Interés: \$3,247
 - Penalidades: Por estatuto

Acciones Regulatorias Solicitadas:

1. Examen de Conducta de Mercado de las prácticas de reclamos de Sunshine State
2. Análisis de Patrón de quejas similares
3. Acción de Cumplimiento:
 - Multas por violaciones
 - Consideración de revisión de licencia
 - Orden de consentimiento requiriendo reformas
4. Divulgación Pública de hallazgos de violación
5. Programa de Restitución para asegurados en situación similar

AUTORIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD

Consentimiento para Investigar

Autorizo al Departamento a:

- Obtener archivo completo del reclamo de la aseguradora
- Acceder a todas las comunicaciones internas
- Entrevistar a todas las partes involucradas
- Compartir información con otras agencias
- Tomar toda acción de cumplimiento necesaria

Disponibilidad para Procedimientos

Estoy disponible para:

- Proporcionar documentación adicional
- Testificar en audiencias
- Participar en mediación
- Ayudar a otros consumidores

Disponibilidad de Contacto:

- Mejores horarios telefónicos: Días de semana 9 AM - 6 PM, Fines de semana cualquier hora
- Respuesta por correo: Dentro de 24 horas
- Reuniones en persona: Con aviso de 48 horas

DECLARACIÓN BAJO PENA DE PERJURIO

Declaro bajo pena de perjurio bajo las leyes de Florida que:

1. Todas las declaraciones aquí son verdaderas y correctas
2. Todos los documentos adjuntos son auténticos
3. No se han omitido hechos materiales
4. Soy el titular de la póliza

Firma: _____

Nombre Impreso: Robert Johnson

Fecha: 15 de marzo de 2024

COMENTARIOS ADICIONALES

La naturaleza sistemática de estas violaciones sugiere que Sunshine State Insurance está involucrada en prácticas deliberadas de mala fe que afectan a numerosos asegurados. Este no es un incidente aislado sino parte de un patrón que requiere intervención regulatoria inmediata. Cada día de retraso causa daño adicional a los consumidores.

Solicito revisión expedita dado:

- Daño continuo a la propiedad
- Dificultad financiera creada
- Patrón de violaciones evidente
- Interés público en el cumplimiento

cc:

- Sunshine State Insurance - Departamento Legal
- Fiscal General de Florida - División de Protección al Consumidor
- Asociación Nacional de Comisionados de Seguros
- Johnson & Associates Law Firm
- Archivo