LÍNEA DE AYUDA SOBRE SEGUROS Y ASISTENCIA EN CASO DE DESASTRE

FLORIDA DEPARTMENT OF FINANCIAL SERVICES
Division of Consumer Services

1-877-MY-FL-CFO
(1-877-693-5236)

Fuera del estado: (850) 413-3089

DESPUÉS DEL DESASTRE

Informe inmediatamente los daños a su agente o compañía de seguros antes de firmar cualquier contrato. Si no puede comunicarse con su agente o compañía de seguros, visite MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Storm para obtener una lista de información de contacto de las compañías.

Realice reparaciones de emergencia y documéntelas. Asegúrese de conservar todos los recibos y tomar fotografías de los daños antes y después de cualquier reparación.

Tome precauciones si los daños le obligan a abandonar su hogar. Asegure su propiedad y cierre las llaves de paso del agua, el gas y la electricidad. Comuníquese con su agente de seguros y proporcione un número de teléfono donde puedan localizarle.

Tenga cuidado con las empresas de reparación poco fiables o fraudulentas y con las ofertas no solicitadas de reparaciones a precios reducidos utilizando materiales sobrantes de otro trabajo. Contrate a profesionales con licencia y buena reputación, preferiblemente locales, y desconfíe de cualquier contratista o tasador que afirme poder gestionar su reclamación al seguro o lograr que la compañía de seguros elimine el pago de su deducible. Algunos contratos de reparación pueden contener cláusulas de "Cesión de Beneficios" (AOB, por sus siglas en inglés). Una "cesión" es la transferencia de sus derechos bajo su póliza de seguro a otra persona o entidad. Esto significa que usted ya no participará en el proceso de reclamación. El cesionario ocupará su lugar y la compañía ya no podrá discutir ni negociar la reclamación con usted**. Los contratos AOB están prohibidos para las pólizas de seguro de propiedades residenciales y comerciales emitidas a partir del 1 de enero de 2023**. Dichos contratos AOB se consideran inválidos y no exigibles legalmente.

Si su automóvil sufre daños, tenga en cuenta que los contratos AOB también están prohibidos para la sustitución o reparación de cristales de vehículos de motor, incluida la calibración o recalibración de sistemas avanzados de asistencia al conductor, a partir del 1 de julio de 2023.

Debe verificar la licencia del contratista y comprobar si existen quejas en su contra llamando al Departamento de Regulación Comercial y Profesional de Florida (Florida Department of Business and Professional Regulation) al 1-850-487-1395. Asegúrese de denunciar a los contratistas sin licencia llamando al 1-866-532-1440 o escribiendo a ULA@MyFloridaLicense.com. Todos los contratistas legítimos deben contar con un seguro. Solicite el comprobante de cobertura de responsabilidad civil y de compensación para trabajadores, y luego verifíquelo llamando a la División de Compensación para Trabajadores al 1-800-742-2214. También puede verificar su cobertura de compensación para trabajadores a través del sitio web: dwcdataportal.fldfs.com/ProofOfCoverage.aspx.

Investigue a la empresa y su reputación; solicite referencias. Comuníquese con la Oficina del Procurador General de Florida al 1-866-966-7226 para presentar quejas, incluidas aquellas relacionadas con precios abusivos. Obtenga varios presupuestos. Verifique que se hayan obtenido todos los permisos antes de comenzar las reparaciones; no pague el monto total por adelantado ni ceda ante presiones para abonar depósitos inusualmente elevados. No firme un certificado de finalización de obra ni realice el pago final hasta estar satisfecho con el trabajo realizado. Pague únicamente con cheque o tarjeta de crédito.

No se apresure a firmar un contrato. Lea el contrato en su totalidad, incluida la letra pequeña, y asegúrese de que incluya la cláusula sobre el "derecho del comprador a cancelar" (generalmente dentro de un plazo de tres días).

Un contratista no puede gestionar la liquidación de su reclamación ante la compañía de seguros a menos que cuente con licencia de ajustador público. Si posee dicha licencia, no puede gestionar la reclamación y realizar las reparaciones simultáneamente, ya que esto constituiría un conflicto de intereses prohibido por la ley de Florida.

Los propietarios pueden verse afectados, sin saberlo, por gravámenes sobre sus propiedades impuestos por proveedores o subcontratistas a quienes el contratista no ha pagado. Si el contratista incumple los pagos, los gravámenes permanecerán registrados en el título de propiedad. Exija la cancelación de cualquier gravamen que los subcontratistas pudieran haber impuesto sobre la propiedad antes de efectuar los pagos finales.

PREGUNTAS FRECUENTES

P. ¿Qué sucede si mi propiedad sufre daños?

R. Comuníquese con su compañía de seguros para presentar una reclamación y tome medidas para evitar que la propiedad sufra daños adicionales. Para obtener una lista con la información de contacto de las compañías, visite myfloridacfo.com/division/consumers/storm/resources.

P. ¿Qué debo hacer si se pone en contacto conmigo un ajustador de mi compañía de seguros?

R. Solicite su número de licencia emitido por el Departamento de Servicios Financieros (DFS) o una prueba de que representan a su compañía de seguros si aún no han recibido su licencia como ajustador de emergencia. Todos los ajustadores deben tener licencia, incluidos los ajustadores de emergencia que la compañía de seguros pueda traer de otros estados. Los ajustadores de la compañía no le pedirán que firme un contrato de servicios ni le cobrarán honorarios por gestionar su reclamación. Para verificar una licencia, visite https://licenseesearch.fldfs.com/.

P. ¿Qué hay de los ajustadores públicos?

R. Un ajustador público puede pedirle que firme un contrato para gestionar su reclamación a cambio de honorarios o de un porcentaje del pago de la misma. Un ajustador público debe contar con una licencia del DFS y no trabaja para su compañía de seguros ni la representa. Revise su licencia y su identificación con fotografía, y verifique la información en MyFloridaCFO.com. Los ajustadores públicos lo representan gestionando su reclamación y presentándola ante su compañía de seguros a cambio de honorarios.

Contratar a un ajustador público no garantiza un pago mayor por la reclamación ni asegura una tramitación más rápida de la misma. Dado que los honorarios suelen pagarse con el dinero de la indemnización del seguro, existe la posibilidad de que se reduzcan los fondos disponibles para las reparaciones. Por ello, es aconsejable considerar las ventajas y desventajas de formalizar dicho contrato.

Si sospecha que un ajustador o contratista sin licencia se ha puesto en contacto con usted, conserve cualquier tarjeta de presentación u otra información y anote su descripción física. Asimismo, intente anotar la descripción y el número de matrícula de su vehículo. Esta información ayudará a las autoridades a localizar a personas que operan sin licencia.

Para obtener más información, visite: MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Storm/Public-Adjusters

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LOS AJUSTADORES PÚBLICOS

La solicitud por parte de los ajustadores públicos se limita de lunes a sábado, de 8 a.m. a 8 p.m. Para las reclamaciones causadas por un desastre que resulte en una declaración de estado de emergencia por parte del Gobernador, las tarifas que los ajustadores públicos pueden cobrar están limitadas al 10 por ciento del pago de la reclamación durante un año después de la declaración de una emergencia, a partir de entonces el límite de tarifas es del 20 por ciento.

Los ajustadores públicos no pueden cobrar honorarios por los pagos de reclamaciones que se le hayan pagado antes de la fecha en que celebren un contrato con usted o por servicios no prestados.

Un asegurado o reclamante puede cancelar un contrato con un ajustador público dentro de los diez **(10) días** hábiles posteriores a su ejecución. Si el contrato se celebró en base a un evento que es objeto de una declaración de estado de emergencia por parte del Gobernador, entonces un asegurado puede cancelar el contrato sin ninguna penalidad u obligación dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la pérdida o 10 días después de la fecha en que se ejecuta el contrato, lo que sea más largo. El contrato también puede ser cancelado si el ajustador público no proporciona al asegurado y a la aseguradora una copia de la estimación escrita de los daños dentro de los 60 días. El aviso de cancelación debe enviarse al ajustador público por correo certificado, con acuse de recibo u otra forma de envío, que proporcione prueba de ello, a la dirección especificada en el contrato.

Si sospecha que un ajustador está trabajando sin licencia, o si lo insta a exagerar un reclamo de seguro, o si sospecha de fraude, llame a la Línea Directa de Fraude de Seguros al 1-800-378-0445.

junio 2026

RECURSOS ESTATALES Y NACIONALES

Asistencia en caso de desastre del Departamento de Servicios Financieros de Florida
MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Storm/Resources

Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés)
1-800-621-FEMA (1-800-621-3362)
TTY: 1-800-462-7585
FEMA.gov

Línea directa del Fiscal General de Florida sobre precios abusivos
1-866-966-7226
MyFloridaLegal.com/Consumer-Protection

Cruz Roja Americana
1-800-RED-CROSS (1-800-733-2767)
RedCross.org

Información de emergencia del estado de Florida
1-800-342-3557
FloridaDisaster.org

Para verificar la licencia de un contratista Departamento de Regulación Comercial y Profesional de Florida
(850) 487-1395
MyFloridaLicense.com

Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor de Florida
1-800-435-7352
FDACS.gov

Línea de ayuda del Departamento de Asuntos de la Tercera Edad de Florida
1-800-963-5337
ElderAffairs.org/About-Us

Línea directa de fraude del Departamento de Servicios Financieros de Florida
1-800-378-0445
MyFloridaCFO.com/FraudFreeFlorida