

Aspectos a considerar al contratar un seguro de hogar



Desde hace varios años, el informe anual del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones viene indicando que los seguros del hogar son los que más reclamaciones generan en el sector. Sin embargo, muchas de estas reclamaciones se deben al desconocimiento que se tiene sobre las coberturas de los seguros contratados. El problema radica en que los consumidores suelen creer que ciertos siniestros están cubiertos por la póliza cuando realmente en las condiciones generales de la cobertura no están concretados. Por eso, es conveniente antes de contratar un seguro analizar con atención las definiciones de los conceptos y de las coberturas incluidas en la póliza para poder conocer los riesgos cubiertos por el contrato y los excluidos. También es fundamental comparar los distintos seguros del hogar que existen en el mercado y estudiar detenidamente las coberturas de cada uno de ellos.

FACUA

Otro de los desconocimientos generales en torno a los seguros del hogar es que la ley sólo obliga a poseer un seguro ante incendios o daños, y siempre y cuando exista una hipoteca en la que la garantía sea el inmueble; por lo que no existe una obligación legal de contratar una mayor cobertura de riesgo sobre la vivienda. A pesar de ello, la mayoría de los consumidores prefieren adquirir una póliza que cubra también otros riesgos.

Otro de los puntos críticos de un seguro del hogar radica en la valoración de los bienes. En este sentido, se apunta la importancia de que los capitales contratados sean reales, es decir, que exista correlación entre el valor del contenido asegurado y el valor de los muebles y enseres del hogar. Así, podemos evitar el infraseguro y el sobreseguro.

Los objetos que tienen un alto valor, como joyas, obras de arte o abrigos de piel deben estar expresamente asegurados en la póliza y tienen establecidos capitales o sumas aseguradas para dar cobertura a los mismos.

Es recomendable que los consumidores elijan el seguro que mejor responda a las características de su hogar, siendo conveniente revisar el seguro anualmente, valorando la posibilidad de cambiar de póliza o de compañía, conforme cambien nuestras necesidades.

Es fundamental proceder a asegurar nuestra vivienda por el valor correcto, en relación tanto al Continente como al Contenido.

Las compañías aseguradoras suelen aplicar, especialmente en los seguros de hogar, la llamada "regla proporcional" según la cual las indemnizaciones son proporcionales a las primas pagadas. Por tanto, si el usuario al contratar su seguro de hogar asegura su casa en un valor inferior al que realmente tiene, en caso de siniestro recibirá también una indemnización proporcionalmente menor a la que necesitaría para reconstruir o arreglar la vivienda.

En este sentido, es conveniente a la hora de contratar un seguro de hogar elegir una compañía que permita un margen de diferencia en la valoración de los capitales de Continente y Contenido de, al menos, un 15% antes de aplicar la regla proporcional.

Con carácter general, se considera Continente la vivienda, instalaciones y elementos fijos, es decir, todos aquellos bienes que no puedan separarse del inmueble sin causarle un menoscabo, garajes y trasteros, así como la parte proporcional que corresponda de las zonas comunes del edificio o la urbanización.

La valoración del Continente o Edificación debe contemplar todas las dependencias anexas a la vivienda como trastero, garaje, zonas deportivas, etc. El valor que debe declararse es el de coste de reconstrucción (excluido el valor del suelo, concepto que no es asegurable dado que no se pierde) distinto del de compra o venta. Dicho valor se puede calcular multiplicando los metros cuadrados de la superficie construida de la vivienda por el coste medio de reconstrucción de una de similares características.

Si el usuario al contratar su seguro de hogar asegura su casa en un valor inferior al que realmente tiene, en caso de siniestro recibirá también una indemnización proporcionalmente menor a la que necesitaría para reconstruir o arreglar la vivienda

De manera, que el capital de Continente debe ser el valor de reconstrucción total de la casa, excluido el valor del suelo que siempre permanece aunque la vivienda se pierda por completo. Lo que se asegura es el valor de la reconstrucción del inmueble en caso de siniestro o destrucción.

Por este motivo, nunca se utiliza el valor de compra de la vivienda, porque en el precio está incluido el valor del suelo.

En cuanto al valor de reconstrucción, es importante saber que éste a priori se desconoce, de manera que para llevar a cabo su cálculo las aseguradoras tienen estipulados en los contratos unos valores medios en función del tipo de vivienda.

A la hora de calcular el valor de reconstrucción las compañías aseguradoras tienen en cuenta una serie de variables, como el tipo de vivienda, superficie total construida, calidad de la construcción (social, media, alta y lujo) y la zona geográfica en la que se encuentre ubicada la vivienda.

En cuanto al Contenido, es preciso indicar que forman parte del mismo los muebles, electrodomésticos, ropa y otros enseres personales, es decir, forman parte de Con-

tenido todos los objetos que figuran en el interior de una vivienda y que son susceptibles de ser asegurados. Salvo pacto en contrario, las aseguradoras suelen excluir de la cobertura vehículos, animales definidos como potencialmente peligrosos, plantas, joyas y objetos de valor, pieles, antigüedades.

La indemnización en caso de siniestro se efectuará conforme a lo establecido en póliza (valor de reposición, valor venal, etc.).

En cuanto a los cuadros y obras de arte, objetos de plata y metales preciosos, joyas, alfombras y tapices, y abrigos de piel, es decir, cualquier objeto con un valor especial, para que queden cubiertos por la póliza es imprescindible que en las condiciones generales de la póliza vengán recogidos con una valoración expresa e individualizada. Es evidente que la inclusión en el seguro de estos bienes de especial valor dará lugar a un incremento de la prima. Además, la cobertura de este tipo de objetos suele tener establecido un capital o suma asegurada que será el importe máximo que la compañía aseguradora nos pagará en caso de siniestro.

Las reclamaciones más frecuentes se producen en relación a las siguientes cuestiones:

1. Divergencia en la aplicación e interpretación de las condiciones de la póliza contratada.
2. Seguros vinculados a préstamos y contratados a través de la entidad bancaria que ejerce de mediador. En estas reclamaciones existe una total falta de información o información deficiente e incompleta que se le facilita al tomador sobre las condiciones de contrato. Además, tampoco se le entrega toda la documentación del contrato al tomador.
3. Duración del contrato y oposición a la prórroga. Aumentan en este campo las reclamaciones motivadas por la no aceptación por parte del tomador del aumento de la prima comunicado por la aseguradora. La aseguradora comunica la modificación

Es recomendable que los consumidores elijan el seguro que mejor responda a las características de su hogar, siendo conveniente revisar el seguro anualmente, valorando la posibilidad de cambiar de póliza o de compañía, conformen cambien nuestras necesidades

- de la prima poco antes de la fecha de vencimiento del contrato, pero cuando el tomador comunica su intención de dar de baja la póliza al no estar conforme con la modificación unilateral llevada a cabo por la aseguradora, esta se niega alegando que la comunicación de baja no se ha realizado conforme a lo previsto en el artículo 22 de la Ley 50/1988, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, es decir, por escrito y con dos meses de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso.
4. Impago de la prima, interpretación y aplicación del artículo 15 de la Ley del Contrato de Seguro. Este artículo regula las consecuencias del impago de la prima por parte del tomador y distingue entre el impago de la primera prima y de las primas siguientes una vez formalizado el contrato. Concretamente, el conflicto que surge en este punto es que la aseguradora ante el impago de la prima no notifica nada al tomador limitándose a dar de baja al contrato de seguro. Dándose el caso de que el tomador sólo tiene conocimiento de la baja de la póliza una vez da parte de algún siniestro a la aseguradora.
 5. A la hora de resolver un siniestro la aseguradora remite al procedimiento pericial contradictorio del artículo 38 de la Ley del Contrato de Seguro. Amparándose en el informe de su perito, deniega la cobertura del siniestro declarado, obligando al tomador a tener que designar perito para poder acudir a dicho procedimiento. Además, cuando se inicia este tipo de procedimientos la aseguradora dilata en exceso su tramitación.
 6. Problemas en relación a Infraseguros y Sobreseguros. Estos problemas surgen ante el desconocimiento de los capitales contratados por parte del tomador.
 - Infraseguro: Esta situación se produce cuando el usuario posee bienes cuyo valor es superior a los realmente declarados en la póliza de seguros. De manera, que la suma asegurada es inferior al valor real del bien asegurado, por lo que el seguro no cubre totalmente el valor de la cosa dañada. En estos casos la entidad aseguradora aplica la llamada regla proporcional, que consiste en que paga el siniestro sólo en la proporción existente entre el valor asegurado y el valor real, salvo que se haya pactado otra cosa. (Artículo 30 de la Ley 50/1980 del Contrato de Seguro).
 - Sobreseguro: Se aplica cuando el valor real de los bienes es inferior al declarado en la póliza. La suma por la que se ha asegurado el bien es superior a su valor real. Si se produce el siniestro, se indemnizará por el valor real del daño ocasionado y no por el valor asegurado. Si el sobreseguro se debe a mala fe por parte de la persona asegurada, el contrato será ineficaz. (Artículo 31 de la Ley 50/1980 del Contrato de Seguro).
 7. Cuando se produce el siniestro la asistencia prestada por la aseguradora es inexistente o muy deficiente. Además, no se le informa correctamente del trámite del expediente ni de la Resolución adoptada.

