

# El consumidor y los Seguros de hogar: una difícil relación contractual

Cuando un consumidor contrata un seguro lo hace principalmente pensando en la seguridad y tranquilidad que suponen tener un bien tan importante como es la vivienda protegida frente a posibles siniestros y daños ya sean propios o de terceros.

**CRISTINA MAROTO SÁNCHEZ**

Responsable del Gabinete Jurídico  
ASGECO CONFEDERACIÓN

**E**llo contrasta con que año tras año, el sector de los seguros es uno de los más reclamados por los consumidores y usuarios. La falta de información, en general, que existe acerca de las coberturas y condiciones de los seguros contratados, su lectura e interpretación parcial, y un deficiente trato de atención al cliente centran la mayoría de las reclamaciones de los usuarios.

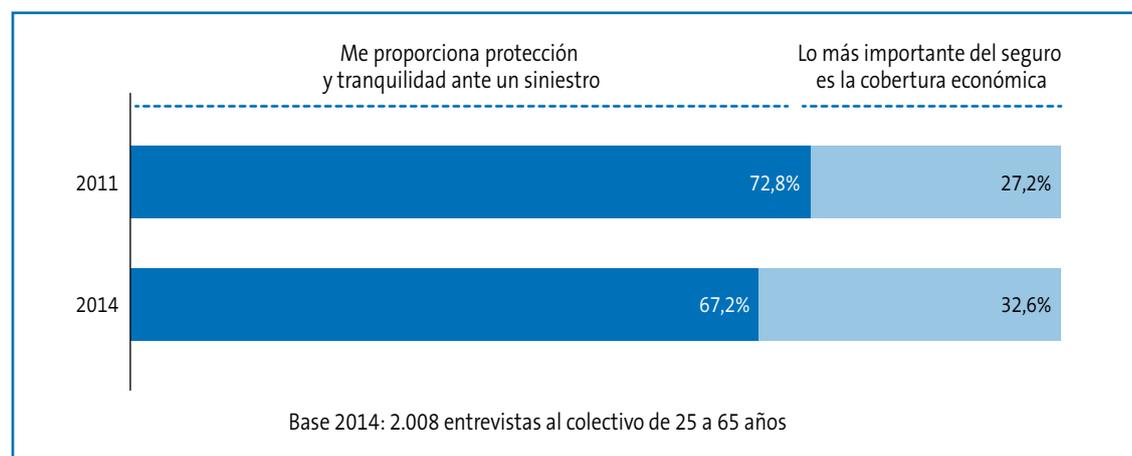
En la relación entre los consumidores y sus seguros de hogar siempre ha habido fricción por las diferentes lecturas y cambios unilaterales de las condiciones en un bien tan importante para los consumidores como es la vivienda en propiedad. Pero a raíz de la crisis económica esta relación ha empeorado y la visión de los consumidores sobre los seguros ha desmejorado. Ello ha tenido un doble efecto: por un lado muchos consumidores se han visto en la necesidad de reducir su inversión en productos de seguros optando por otros más económicos con coberturas aparentemente similares. Por otro lado, muchas aseguradoras se han visto en la necesidad de recurrir a la estrategia de mantener el nivel de ingresos reduciendo el nivel de gasto, lo que implica poner trabas a sus propios clientes llegado el momento de pagar indemnizaciones.

Si bien un seguro de hogar es muy importante para los consumidores por la protección que supone para su vivienda, tanto en contenido como continente, estos se encuentran habitualmente en una situación de indefensión al presuponer coberturas y depender del buen hacer más que en conocer el seguro que tienen contratado. Ante un siniestro, en muchas ocasiones los consumidores se sorprenden del rechazo de la aseguradora a cubrir el incidente, viendo sus expectativas de resarcimiento frustradas y procediendo a cambiar de aseguradora.

Para entender la situación en la que está el usuario debemos partir de una triste realidad: los consumidores, por lo general, desconocen qué seguro tienen contratado, qué coberturas y condiciones se recogen y, si está vinculado a la hipoteca, incluso con qué aseguradora lo tienen contratado. Ello se debe principalmente a que los usuarios se fijan en el precio de la cuota y se fían de lecturas rápidas o de la información facilitada por los propios comerciales, sin molestarse en estudiar toda la "letra pequeña" del seguro.

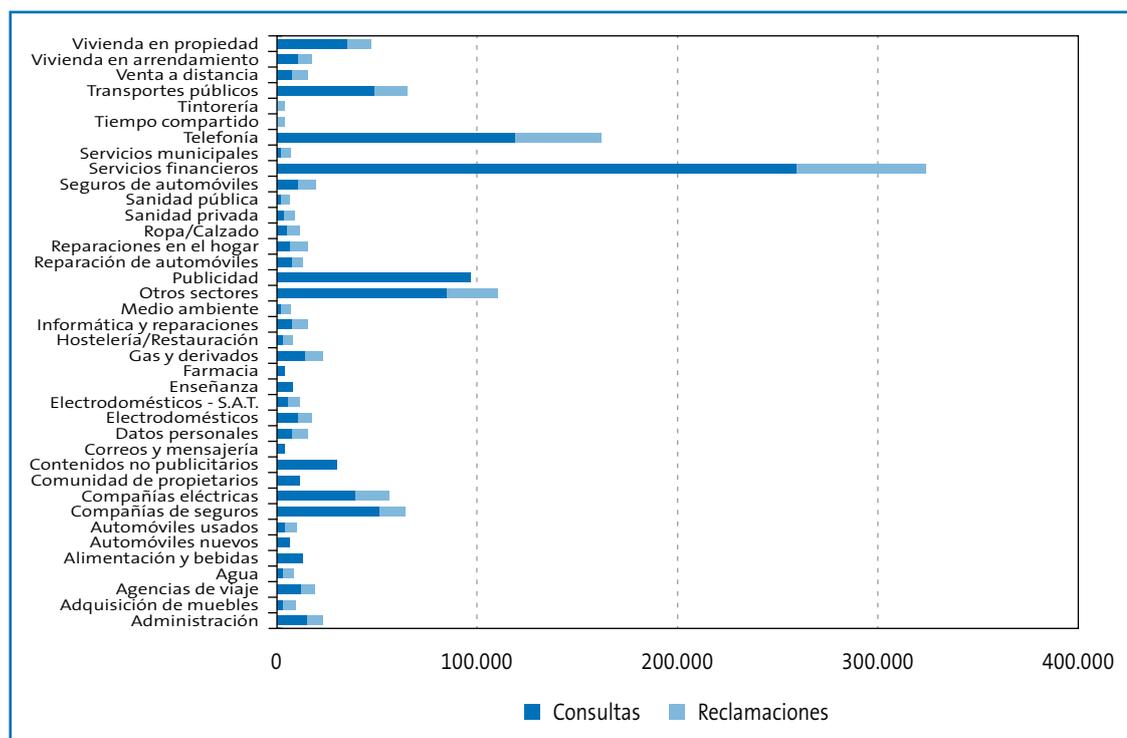
Según el Informe de Percepción Social del Seguro en España 2014 de la Fundación Mapfre, la información

**FIGURA 1. Motivaciones hacia los seguros**



Fuente: Informe de Percepción Social del Seguro en España 2014 de la Fundación Mapfre.

FIGURA 2. Consultas y reclamaciones por tipo



Fuente: Datos de la Memoria del Consejo de Consumidores y Usuarios 2013.

más demandada es la referida a las coberturas y el precio. Así mismo, según dicho informe el 71 por ciento de los consumidores consideran que han sido informados adecuadamente, pero la realidad con la que nos encontramos las asociaciones de consumidores es otra: los usuarios sólo se informan del significado de las coberturas y de todas las condiciones de contratación cuando tienen un siniestro.

Esta falta de información sobre el seguro contratado es claramente reflejada por las Memorias de Consultas y Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En las mismas puede apreciarse que la mayoría de las reclamaciones de seguros de hogar y multirriesgos son referentes a las discrepancias en la interpretación de las condiciones generales, siendo la mayor parte de los informes y resoluciones favorables a la Aseguradora, como podemos ver en el Cuadro 1<sup>1</sup>. Pero además en 2013, un informe de Mapfre Familiar, reafirmaba esta desinformación reflejando que un 63% de las viviendas tienen infraseguros contratados, es decir, que la mayor parte de las familias pagan un seguro de hogar que no sólo no es ajustado a sus necesidades sino

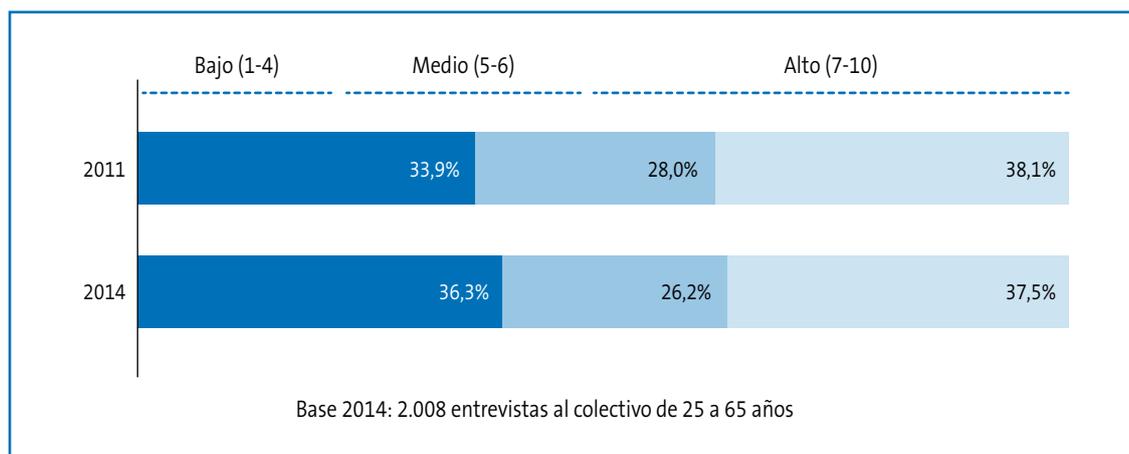
que es inferior a las mismas. Paradójicamente, aun así los consumidores afirman sentirse suficientemente protegidos con sus seguros y satisfechos con las coberturas contratadas.

Esta situación de infra aseguramiento de las familias viene principalmente causada por las necesidades de recorte de gastos y los seguros de hogar o multirriesgos vinculados a las hipotecas, cuya contratación es exigida por las entidades bancarias. Lo que no cuentan dichas entidades es que la normativa vigente sólo obliga a la contratación de un seguro de incendios y daños pero estos los incluyen en un seguro multirriesgos o de hogar y lo presentan como “de contratación obligatoria”. Tampoco informan que el mismo puede ser contratado con la aseguradora que el consumidor prefiera y con unas coberturas adecuadas a sus necesidades. En vez de ello, ofrecen un seguro tipo de la aseguradora del banco sin verificar su adecuación a las necesidades particulares del usuario.

La gravedad de la falta de información facilitada al consumidor se acentúa con el hecho de que los infraseguros y el desconocimiento de las coberturas reales suponen un problema para las familias para algo tan importante como es su vivienda, ya que ante una avería o problema en su hogar se ven desprotegidas y con la sensación de “abonar las cuotas del seguro para nada”.

<sup>1</sup> Las Memorias de consultas y reclamaciones del año 2014 aún no han sido publicadas. No obstante ASGECO Confederación ha visto aumentadas las consultas y reclamaciones de seguros de hogar en especial aquellos vinculados a una hipoteca.

FIGURA 3. Grado de acuerdo con: “Cuando contratamos un seguro se suele leer con detenimiento las coberturas”



Fuente: Informe de Percepción Social del Seguro en España 2014 de la Fundación Mapfre.

Cuadro 1. Reclamaciones de seguros resueltas en 2013 clasificadas por ramos atendiendo a su forma de terminación

Ramos	Total	Informes favorables al reclamante				Informes favorables a la Entidad	%	Otros pronunciamientos	%
		Allanamientos	Resoluciones a favor del reclamante	Suma	%				
Ramos 8 y 9. Incendios y elementos naturales/ otros daños a los bienes	1.893	217	165	382	20,18	606	32,01	905	47,81
Ramo 2. Enfermedad y asistencia sanitaria	1.024	129	301	430	41,99	460	44,92	134	13,09
Ramo 0. Vida	770	63	151	219	28,44	426	55,32	125	16,23
Ramos 3 y 10. Vehículos terrestres	737	84	104	188	25,51	278	37,45	273	37,04
Ramo 17. Defensa jurídica	528	60	93	153	28,08	293	55,49	82	15,53
Ramo 16. Pérdidas pecunarias diversas	427	41	63	104	24,38	244	57,14	79	18,50
Ramo 13. Responsabilidad civil general	237	18	27	45	18,99	88	37,13	104	43,88
Ramo 19. Decesos	182	14	39	53	29,12	117	64,29	12	6,59
Ramo 1. Accidentes	182	18	29	47	25,82	61	33,52	74	40,66
Ramo 18. Asistencia	111	7	21	28	25,23	58	52,25	25	22,52

Fuente: Memoria del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 2013

Las Asociaciones de Consumidores en estos casos nos vemos en la tesitura de explicar a un consumidor, que tiene un problema en su hogar y que acude para que le ayudemos, que el seguro sólo no cubre el siniestro en cuestión sino que, aún reclamando, el contrato es claro al respecto.

Otra cuestión a tener en cuenta es que, independientemente de las coberturas contratadas por el consumidor, las propias malas prácticas de las aseguradoras y sus servicios de atención al cliente que van

desde la fase previa a la contratación con comerciales que ofrecen más coberturas de las reales (un ejemplo es prometer que un seguro de Hogar cubre el robo de una cartera por la calle) hasta la exigencia de requisitos formales para ejercer el derecho de desistimiento del seguro, cuando no hay exigencias legales al respecto. Darse de baja de un seguro tampoco resulta sencillo, ya que si no se pide la baja por escrito y con algún tipo de acuse de recibo, puede que la aseguradora no se “dé por enterada” o que “nunca llegue dicha solicitud”.

Durante el tiempo en el que se tiene contratado el seguro la actuación de la aseguradora en muchos casos también queda lejos de la profesionalidad exigible: discrepancias en la valoración del siniestro perjudicando al asegurado, peritajes que no se facilitan al consumidor, denegación de la cobertura injustificada, indemnizaciones muy inferiores a los daños reales, arreglos no adecuados o parciales para cubrir daños estéticos, reparaciones defectuosas o deficientes prestaciones de servicio, etc.

Estas malas prácticas ponen a un consumidor desinformado en una situación de sumisión y dependencia a la voluntad y el buen hacer de la aseguradora, especialmente cuando los desperfectos y daños en la vivienda suponen mayores problemas o costes que una simple avería. Esta situación desigual aumenta si el consumidor no está conforme con la actuación de la aseguradora y sus técnicos o si se le deniega la reparación, ya que debe empezar un calvario de peritajes y reclamaciones. En estos casos, el consumidor puede optar entre acudir por la vía judicial, con los costes y lentitud inherentes, o un igualmente largo proceso administrativo que termina con un informe de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Ninguna de las dos opciones para la resolución de los conflictos son rápidas y adecuadas para las necesidades de un consumidor que ve dilatadas, cuando no paralizadas, sus necesidades y pretensiones de reparación de su vivienda e indemnización y con una sensación de confusión por la actuación de su aseguradora.

Todas estas circunstancias evidencian un panorama actual funesto con unos consumidores desinformados y desprotegidos que, pagando cuotas de un seguro cuyos características reales en muchas ocasiones desconocen, están al arbitrio de unas aseguradoras

Una mejor comercialización, centrada en las necesidades reales del cliente, no en seguros multirriesgos tipo vinculados a la hipoteca o sobresegueros, también generará unas expectativas más reales de su seguro y coberturas en el consumidor, evitando expectativas irreales y excesivas

**Cuadro 2. Consultas y reclamaciones en asociaciones en 2013**

Sectores	Total consultas	Total reclamaciones	Total
Administración	17.685	3.145	20.830
Adquisición de muebles	5.134	1.489	6.623
Agencias de viaje	14.349	2.561	16.910
Agua	4.433	1.146	5.579
Alimentación y bebidas	10.228	561	10.789
Automóviles nuevos	2.389	386	2.775
Automóviles usados	5.666	1.089	6.755
Compañías de seguros	56.981	8.680	65.661
Compañías eléctricas	43.771	13.211	56.982

Fuente: Datos de la Memoria del Consejo de Consumidores y Usuarios 2013.

cada vez más reclamadas por interpretaciones arbitrarias de los contratos, y una peor prestación de servicios con los consiguientes perjuicios para la vivienda dañada. Concretamente durante el año 2013, y a falta de publicación de la Memoria del Consejo de Consumidores y Usuarios del año 2014, las asociaciones de consumidores recibieron 65.661 consultas y reclamaciones sobre compañías de seguros, ello sin contar las reclamaciones de automóviles y las relacionadas con Servicios financieros.

Ante este panorama cabe preguntarse qué se puede hacer y cómo mejorar una relación cada vez más deteriorada. La clave en cualquiera de los casos está en mejorar la comunicación entre la aseguradora y el usuario en todas las fases de su relación, desde la oferta comercial hasta la explicación y aclaración motivada de la denegación de una cobertura. Una mejor comunicación, mejora la información del consumidor tanto a priori como a posteriori reforzando la fidelización por parte de este último. Una mejor comercialización, centrada en las necesidades reales del cliente, no en seguros multirriesgos tipo vinculados a la hipoteca o sobresegueros, también generará unas expectativas más reales de su seguro y coberturas en el consumidor, evitando expectativas irreales y excesivas.

Por su parte, el consumidor debe adoptar una actitud más proactiva de estudio y contratación responsable de sus seguros de hogar para evitar posibles coberturas innecesarias (joyas, arte) o irreales, y asegurándose de que lo contratado se adecúe a sus necesidades.

Por último no podemos olvidar la labor de regulación, control y sanción de deben realizar las Administraciones ante posibles malas prácticas y la propia de las Asociaciones de Consumidores mejorando la información y la formación de los consumidores para empoderarlos en la defensa de sus derechos e intereses.