

**Cuadernos de Dirección Aseguradora**

**330**

**Soluciones legales integradas en pólizas de  
seguros**

Tangibilización de la defensa jurídica

**Máster en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras**



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**330**

**Soluciones legales integradas en pólizas de  
seguros**

Tangibilización de la defensa jurídica

Estudio realizado por: Marta Bracero López  
Tutor: Albert Merino Palomar

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2023/2024

Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios es una idea original del Dr. José Luis Pérez Torres, profesor honorífico de la Universidad de Barcelona y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad, y cuenta con la coordinación del Sr. Ferran Rovira Isanda, profesor del Máster.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

## Presentación y agradecimientos

En primer lugar, gracias a Fabio, mi pareja, por todo el apoyo y paciencia durante este año tan difícil, estando siempre a mi lado desde que lo conocí. Gracias también a mis padres, Joaquín y M<sup>a</sup> del Carmen, por su apoyo y esfuerzo durante toda su vida para que haya podido llegar hasta aquí.

En segundo lugar, agradecer a onLygal Seguros, mi empresa actual, la oportunidad que me ha brindado al realizar este máster. Gracias también a mis compañeros del departamento técnico por la ayuda y el apoyo durante todo este año.

En tercer lugar, gracias a todos mis compañeros de promoción por los buenos momentos que hemos pasado juntos. Gracias a todos ellos, este año tan duro se ha hecho más llevadero. ¡Os llevaré siempre en mi corazón, sois unas magníficas personas!

En cuarto lugar, gracias a mi tutor, ex compañero de trabajo y amigo desde hace 17 años, Albert Merino. Gracias por el apoyo en la elaboración de estas tesis, por sus aportaciones e ideas y por iluminarme cuando estaba algo perdida al inicio.

Por último, pero no menos importante, gracias a Mercedes Ayuso y Ferran Rovira así como a todos los profesores que han pasado por este máster. Ha sido un placer encontrarme en el camino a grandes profesionales del sector de los que he podido aprender cosas nuevas gracias a su experiencia y anécdotas.



## Resumen

Durante todo el ciclo de vida de una persona, son distintas las necesidades legales que pueden ir apareciendo y que se van incrementando conforme se adquieren responsabilidades.

La solución a un problema legal puede conllevar altos costes de profesionales (abogados, procuradores o peritos, entre otros) y, de ello, la importancia de disponer de mecanismos para poder hacer frente a estos costes.

En esta tesis, se analizan las necesidades legales en cada una de las etapas vitales de una persona con la finalidad de proponer soluciones integradas en distintas pólizas de seguro o bien, mediante una póliza stand alone de defensa jurídica familiar integral. La finalidad perseguida es tangibilizar el seguro de defensa jurídica y su importancia.

**Palabras Clave:** necesidades legales, defensa jurídica, stand alone, add-on, soluciones legales

## Resum

Durant tot el cicle de vida d'una persona, són diferents les necessitats legals que poden anar apareixent i que es van incrementant a mesura que es van adquirint responsabilitats.

La solució a un problema legal pot comportar alts costos de professionals (advocats, procuradors o pèrits, entre d'altres) i, d'això, la importància de disposar de mecanismes per poder fer front a aquests costos.

En aquesta tesi, s'analitzen les necessitats legals a cadascuna de les etapes vitals amb la finalitat de proposar solucions integrades a diferents pòlisses d'assegurança o bé, mitjançant una pòlissa stand alone de defensa jurídica familiar integral. La finalitat perseguida és tangibilitzar l'assegurança de defensa jurídica i la seva importància.

**Paraules Clau:** necessitats legals, defensa jurídica, stand alone, add-on, solucions legals

## Summary

Throughout the life cycle, an individual's legal needs are likely to evolve significantly, often increasing as personal and professional responsibilities are acquired.

Addressing these legal needs can result in substantial expenses, including fees for lawyers, attorneys and other experts, highlighting the importance of disposing of accessible mechanisms to be able to face these costs.

This thesis analyses legal needs across key life stages, with the goal of proposing integrated solutions as part of insurance policies or a stand-alone comprehensive family legal protection policy. The primary objective is to underscore the practical value and tangibility of legal protection insurance.

**Keywords:** Legal needs, legal defense, stand alone, add-on, legal solutions



# Índice

1.	Introducción.....	9
2.	El seguro de defensa jurídica en España.....	11
2.1.	Introducción.....	11
2.2.	Datos total no vida.....	13
2.3.	Primas y crecimiento defensa jurídica.....	14
2.4.	Distribución por canal.....	15
2.5.	Ranking defensa jurídica.....	16
3.	Necesidades legales en las distintas etapas de la vida.....	17
3.1.	Introducción.....	17
3.2.	Infancia y niñez.....	22
3.3.	Adolescencia.....	24
3.4.	Juventud.....	25
3.5.	Vida adulta.....	27
3.6.	Vejez / seniors.....	29
3.7.	Resumen.....	33
4.	Integración de soluciones legales en distintas pólizas de seguro.....	35
4.1.	Add on dentro de otro tipo de póliza (particulares).....	35
4.1.1.	Hogar.....	35
4.1.2.	Salud.....	39
4.1.3.	Accidentes.....	41
4.1.4.	Mascotas.....	42
4.2.	Póliza stand alone defensa jurídica familiar.....	47
5.	Conclusiones.....	57
6.	Bibliografía.....	61
	Marta Bracero López.....	63
	Anexo.....	65





# Soluciones legales integradas en pólizas de seguros

## Tangibilización de la defensa jurídica

### 1. Introducción

El presente estudio tiene como finalidad analizar las necesidades legales que tienen las personas a lo largo de toda su vida con el objetivo de proponer un encaje dentro de distintas pólizas de seguros, así como mediante una póliza stand alone de defensa jurídica con coberturas/servicios adaptados a las necesidades reales.

La finalidad no es otra que la de tangibilizar el seguro de defensa jurídica y su importancia, añadiendo garantías para cubrir las necesidades reales, así como servicios de valor añadido que puedan hacer tener una mayor percepción de uso del seguro.

Para hacernos una idea del potencial de defensa jurídica, empezaremos por ver cifras del mercado de defensa jurídica en España:

- Breve introducción
- Datos total no vida: reparto de primas de no vida por ramo
- Primas y crecimiento defensa jurídica
- Distribución por canal
- Ranking defensa jurídica

A continuación, se analizarán las necesidades legales de una persona durante todo su ciclo de vida. Para cada una de las etapas, se detectan distintas necesidades a cubrir en función del momento vital y del perfil de cliente, clasificándolas en ámbitos / temáticas a abordar.

Una vez detectadas todas estas necesidades, se propondrá su integración en distintas pólizas de seguro, aportando ideas de coberturas / servicios fuera de lo estándar de mercado:

- Seguro de hogar
- Seguro de salud
- Seguro de accidentes
- Seguro de mascotas

Además, se propondrá encajar todas estas necesidades en una póliza stand alone de defensa jurídica familiar integral. En el mercado existen distintas compañías que las ofrecen, pero hay recorrido de mejora en cuando a coberturas / servicios a ofrecer. La filosofía es proponer una serie de coberturas que abarcarían las necesidades legales de todo el ciclo vital de una persona, dando solución así a todos los problemas que puedan ir surgiendo mediante una póliza integral.

Para desarrollar todo lo indicado anteriormente, se ha consultado información de distintas compañías, otras fuentes en internet, artículos y estudios del sector, leyes publicadas en el BOE, así como la propia experiencia con la que cuento tras 17 años en el sector de los cuales, los 7 últimos, en el ramo de defensa jurídica en una compañía especialista como es onLygal.

## 2. El seguro de defensa jurídica en España

### 2.1. Introducción

En España, 1,7 millones de personas tienen seguros de defensa jurídica, según las estadísticas oficiales correspondientes a 2021 (un 3,57% del total de habitantes en España en 2021).

Aunque esta cifra no refleja completamente la extensión de este tipo de aseguramiento, es importante destacar que los seguros de defensa jurídica cubren una variedad de situaciones legales tales como: discrepancias contractuales, conflictos en la propiedad, problemas laborales, reclamaciones de seguros, derechos del consumidor o defensa penal, entre otros.

Existen distintas formas de comercializar la defensa jurídica:

- **Seguro independiente** (stand alone) de **defensa jurídica**. Bajo este esquema, las compañías pueden comercializar el seguro de defensa jurídica asumiendo ellos el riesgo o bien, reasegurar la totalidad del riesgo con una compañía de defensa jurídica especialista la cual, a cambio de una prima de reaseguro, asume el riesgo y la tramitación de los siniestros, ya que dispone del conocimiento y la estructura requeridos. Para ello, es necesario tener autorizado el ramo DGS 17 - Defensa Jurídica.
- **Dentro de otro tipo de póliza** (add on). Lo más habitual es dentro de seguros multirriesgo (hogar, comercio, pyme, industria) y el seguro de automóvil. También podemos encontrar coberturas de defensa jurídica dentro de otro tipo de pólizas, tal y como veremos a lo largo del documento. Bajo este esquema, normalmente, una compañía de defensa jurídica especialista y con la estructura necesaria, actúa como reaseguradora de la compañía generalista (cedente) para las coberturas de defensa jurídica, asumiendo el riesgo (a cambio de una prima de reaseguro) y la tramitación de los siniestros, ya que dispone de la estructura y conocimiento para ello.

En España, la popularidad del seguro de defensa jurídica puede verse afectada por distintos factores tales como los que desvela el reciente estudio publicado por onLygal Seguros ‘Necesidades y percepciones sobre las soluciones legales’:

- **Desconocimiento del sistema judicial**. El 44% de los españoles desconocen el funcionamiento de nuestro sistema judicial. En concreto, 4 de cada 10 encuestados evalúan con un 5 su conocimiento sobre leyes y derechos legales, situándose la nota media en el suspenso alto, con un 4,83.
- **Conocimientos legales**. El informe, que profundiza en los conocimientos legales de los ciudadanos y sus experiencias con el ámbito legal, desvela

que la mitad de los españoles se ha planteado emprender acciones legales en alguna ocasión y un 5% muchas veces. No obstante, solo el 20% asegura haberlas llevado a cabo. En concreto, el estudio apunta a los costes económicos como la barrera principal para no emprender acciones legales, seguidos de la complejidad de los procesos; evitar problemas y estrés; la inseguridad ante cómo puede acabar la demanda, o no conocer ningún servicio legal de confianza. Esta barrera se eliminaría teniendo contratado un seguro con coberturas de defensa jurídica.

- **Desconocimiento del seguro de defensa jurídica.** En relación con los seguros de Defensa Jurídica o protección legal, solo 3 de cada 10 entrevistados afirman conocerlos. No obstante, explicadas las coberturas de este tipo de seguros de Defensa Jurídica, las personas consultadas mostraron interés en ellos (media de 3,34 sobre 5).

Además, otros factores podrían ser:

- **Asistencia jurídica gratuita.** España cuenta con un sólido sistema de asistencia jurídica gratuita para quienes no pueden permitirse una representación legal. Si bien el acceso no está garantizado en todos los casos, reduce la necesidad percibida de seguro en algunas situaciones.
- **Diferencias culturales.** En España, existe una tradición más fuerte de depender de redes de apoyo familiares y comunitarias en disputas legales, en comparación con países donde los enfoques legales individualistas son más comunes. Este factor cultural contribuye a una menor demanda de seguros de defensa jurídica.
- **Existencia de instituciones de defensa de los consumidores.** Existen instituciones como la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA -Consumidores en acción-) o la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC) que defienden tanto intereses generales como, incluso, particulares de consumidores y usuarios.

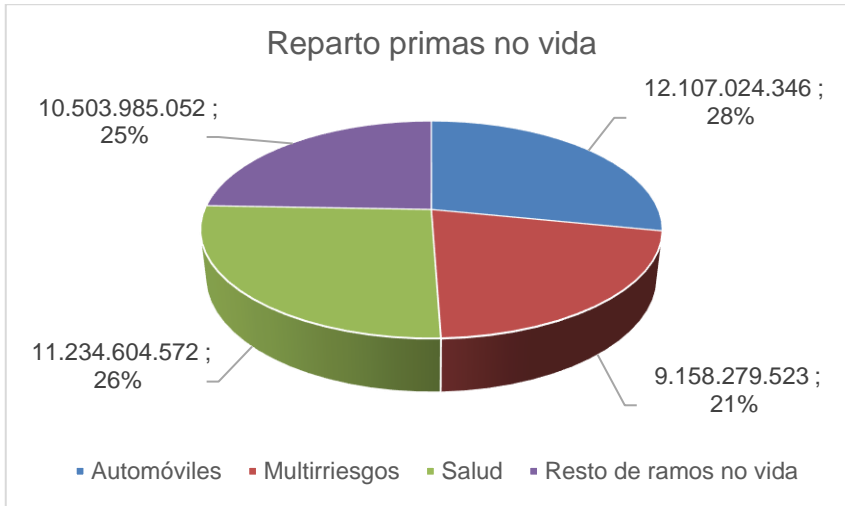
Sin embargo, es importante tener en cuenta que la popularidad de los seguros de defensa jurídica en España está empezando a aumentar a medida que la gente se vuelve más consciente de la protección que ofrece (ver punto '2.3. Primas y crecimiento defensa jurídica').

En definitiva, la importancia de los seguros de defensa jurídica en España es una cuestión de valoración personal. Cada individuo debe sopesar los riesgos y costos potenciales de las disputas legales con los beneficios y primas que ofrecen las pólizas de seguro. Cabe destacar que, en caso de conflicto legal que llegue a los tribunales, los costes pueden ser muy elevados (dependiendo del procedimiento y de la cuantía de la reclamación) y los seguros de defensa jurídica pueden ser un buen aliado para paliar estos costes.

A continuación, se muestran datos del mercado de defensa jurídica en España para tener una idea del volumen, así como del potencial que tiene el ramo dentro de los seguros de no vida (resto no vida).

## 2.2. Datos total no vida

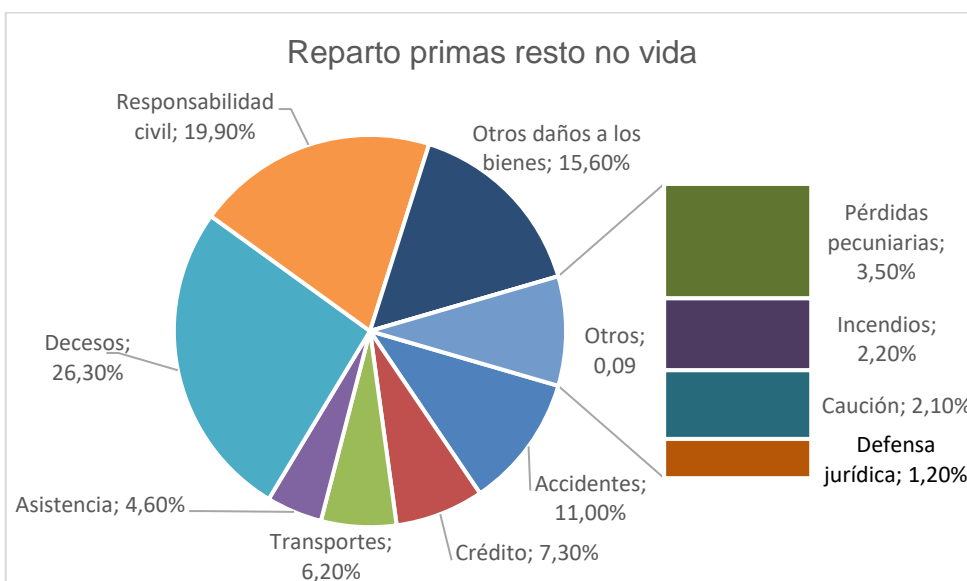
Gráfico 1. Reparto de primas no vida 2023



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de ICEA

El seguro de defensa jurídica, lo encontramos englobado dentro de 'Resto No Vida'. A continuación, podemos ver, de este 25%, el volumen correspondiente al ramo de defensa jurídica.

Gráfico 2. Reparto de primas de resto no vida 2023



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de ICEA

Como podemos deducir de los gráficos anteriores, el ramo de ‘Defensa Jurídica’ supone sólo el 0,3% de las primas totales de No Vida, por lo que todavía tiene mucho potencial de crecimiento.

Si bien es cierto que las primas medias de defensa jurídica son inferiores a las de otros ramos, también existe recorrido de mejora en cuanto a la penetración de este tipo de seguros entre la población.

## 2.3. Primas y crecimiento defensa jurídica

Cuadro 1. Primas emitidas y crecimiento seguro de defensa jurídica 2019-2023

	Volumen Estimado de Primas Emitidas de Seguro Directo (Euros)				
	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Total Seguro Directo</b>	<b>64.175.516.279</b>	<b>58.889.430.703</b>	<b>61.830.929.281</b>	<b>64.774.530.032</b>	<b>76.363.974.424</b>
No Vida	36.652.083.546	37.052.287.645	38.279.085.709	40.239.071.945	43.003.893.503
<b>Total Resto No Vida</b>	<b>8.883.774.056</b>	<b>8.824.152.804</b>	<b>9.317.835.178</b>	<b>9.764.770.790</b>	<b>10.503.985.062</b>
<i>Defensa Jurídica</i>	<i>109.455.975</i>	<i>112.453.556</i>	<i>115.022.740</i>	<i>122.445.784</i>	<i>129.199.144</i>

	Crecimiento anual (%)			
	2020	2021	2022	2023
<b>Total Seguro Directo</b>	<b>-8,24%</b>	<b>4,99%</b>	<b>4,76%</b>	<b>17,89%</b>
No Vida	1,09%	3,31%	5,12%	6,87%
<b>Total Resto No Vida</b>	<b>-0,67%</b>	<b>5,59%</b>	<b>4,80%</b>	<b>7,57%</b>
<i>Defensa Jurídica</i>	<i>2,74%</i>	<i>2,28%</i>	<i>6,45%</i>	<i>5,52%</i>

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de ICEA

Como podemos observar en el cuadro anterior, el ramo de defensa jurídica ha ido creciendo en los últimos 4 años en cuanto a volumen de primas.

La tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del período 2020-2023 es, en Defensa Jurídica, del 18,03%, muy similar al de Otros No Vida (18,24%) y del total de No Vida (17,33%) en esos cuatro años. Defensa Jurídica crece, pero no lo suficiente como para adquirir mayor importancia dentro de los seguros de No Vida.

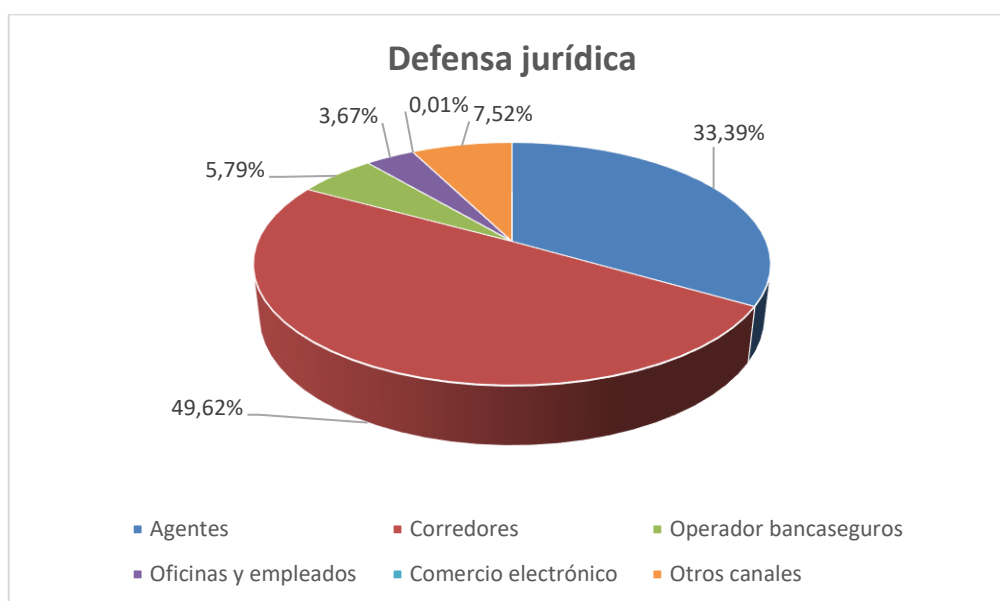
## 2.4. Distribución por canal

Cuadro 2. Volumen de Negocio. Cuota de mercado 2022 por canal

	Agentes	Corredores	Operador bancaseguros	Oficinas y empleados	Comercio electrónico	Otros canales
Accidentes personales	28,24%	28,62%	34,23%	6,59%	0,08%	2,24%
Asistencia	52,66%	24,03%	3,67%	17,83%	0,18%	1,63%
Caución	6,21%	55,24%	11,01%	26,87%	0,14%	0,53%
Crédito	28,99%	60,14%	6,41%	4,46%	0,00%	0,00%
Decesos	68,71%	3,32%	8,24%	19,21%	0,06%	0,47%
<b>Defensa jurídica</b>	<b>33,39%</b>	<b>49,62%</b>	<b>5,79%</b>	<b>3,67%</b>	<b>0,01%</b>	<b>7,52%</b>
Incendios	14,67%	23,61%	55,01%	6,38%	0,00%	0,33%
Otros daños a los bienes	14,02%	45,51%	29,03%	1,27%	0,04%	10,12%
Pérdidas pecuniarias	13,31%	23,19%	60,05%	3,23%	0,05%	0,17%
Responsabilidad civil	24,65%	61,84%	7,69%	5,65%	0,05%	0,12%
Transportes	22,53%	73,74%	0,47%	2,18%	0,01%	1,07%
<b>Total resto ramos no vida</b>	<b>38,91%</b>	<b>32,94%</b>	<b>15,83%</b>	<b>9,93%</b>	<b>0,05%</b>	<b>2,34%</b>

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de ICEA

Gráfico 3. Detalle por canal Defensa jurídica



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de ICEA

Se entiende como otros canales aquella distribución realizada a través de cualquier sistema de marketing directo (mailing, teléfono, correo, etc.) o cualquier otro canal que no sea ni agentes, corredores, operador de bancaseguros, oficinas y empleados ni comercio electrónico.

Cabe destacar que aproximadamente el 83% de las primas de Defensa Jurídica son distribuidas por agentes y corredores, siendo el peso de bancaseguros de los más bajos de No Vida, junto con Asistencia y Transportes.

El 7,52% de las primas de defensa jurídica son distribuidas a través de 'Otros canales'. Si tenemos en cuenta la definición de este canal y los modelos de comercialización de este ramo, podemos deducir que en este canal está incluido



el reaseguro mediante el cual las compañías especialistas dan cobertura de defensa jurídica dentro de las pólizas de las compañías generalistas (hogar, auto, comercio, etc.).

## 2.5. Ranking defensa jurídica

Cuadro 3. Ranking entidades defensa jurídica 2023

Nº	Entidad	Primas emitidas seguro directo (Euros)	Crecimiento	Cuota de Mercado
1	ARAG SE	71.896.049,00	6,19%	55,65%
2	DAS	12.780.585,71	36,77%	9,89%
3	LEGALITAS	10.515.483,82	-2,46%	8,14%
4	HELVETIA SEGUROS	7.455.511,81	5,88%	5,77%
5	GACM SEGUROS GENERALES	4.996.834,33	-14,97%	3,87%
6	OCCIDENT	4.817.482,23	13,76%	3,73%
7	MERIDIANO	2.961.592,46	5,07%	2,29%
8	MUTUA DE PROPIETARIOS	1.204.651,94	-15,78%	0,93%
9	INTER PARTNER ASSISTANCE	909.346,91	39,66%	0,70%
10	AMA AGRUPACION MUTUAL ASEGUR	787.702,09	-0,53%	0,61%
11	MONTEPIO DE CONDUCTORES	773.672,30	1,91%	0,60%
12	UNACSA	546.753,27	22,84%	0,42%
13	EXPERTIA	400.842,94	23,01%	0,31%
14	NORTEHISPANA	371.147,22	-59,38%	0,29%
15	MUTUASPORT	352.615,37	4,28%	0,27%
16	MAPFRE ESPAÑA	196.550,45	2,54%	0,15%
17	CASER	172.412,71	-2,65%	0,13%
18	AXA SEGUROS GENERALES	105.399,54	3,65%	0,08%
19	BBVA ALLIANZ	99.766,79	-6,37%	0,08%
20	IRIS GLOBAL SEGUROS Y REASEGUR	94.020,29	36,77%	0,07%
21	EUROP ASSISTANCE	88.742,71	-18,44%	0,07%
22	MIC INSURANCE COMPANY	11.951,69	7,77%	0,01%
23	NATIONALE NEDERLANDEN GENERAL	11.286,98	-6,81%	0,01%
24	GES SEGUROS	928,24	-13,40%	0,00%

**73,68%**

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de ICEA

Como podemos observar, existe una concentración de aproximadamente el 74% de las primas entre las tres primeras entidades especialistas en el ramo de Defensa Jurídica, sin que ninguna entidad "generalista" haya conseguido alcanzar una cuota ni del 6%.

En los siguientes capítulos, se profundiza en todas las necesidades legales que se pueden ir dando a lo largo de la vida, así como su encaje dentro del seguro (póliza stand alone de defensa jurídica o inclusión dentro de otras pólizas de seguros).

## 3. Necesidades legales en las distintas etapas de la vida

### 3.1. Introducción

Desde que una persona nace hasta que fallece, van surgiendo distintas necesidades legales que van creciendo conforme aumentan la edad y las responsabilidades.

Cada etapa lleva asociados momentos vitales en los que las personas, en sus diferentes roles, deben afrontar conflictos de muy diversa índole, para los que, en muchas ocasiones, carecen del respaldo legal necesario.

En este capítulo, analizamos, en función de la etapa de la vida, las diferentes necesidades legales que se pueden ir dando.

Será en el siguiente capítulo en el que se propondrá el encaje de todas estas necesidades en:

- Inclusión dentro de otras pólizas (add-on): hogar, salud, accidentes y mascotas
- Póliza de defensa jurídica familiar integral (stand alone)

Antes de entrar a identificar las distintas necesidades legales, podemos clasificar de la siguiente forma las etapas de la vida de una persona en función de su edad:

Imagen 1. Etapas del desarrollo humano



Fuente: <https://www.significados.com/etapas-del-desarrollo-humano/>

En la siguiente tabla, se muestra un resumen de las diferentes etapas de la vida de una persona, relacionando cada una de ellas con las necesidades legales que pueden surgir, así como el tipo de seguro que se podría llegar a tener contratado (o tener la condición de asegurado) en cada una de esas etapas.

Imagen 2. Etapas de la vida, necesidades legales y seguros asociados

		Necesidades legales (ámbito / temáticas)	Seguros que se pueden tener contratados o tener la condición de asegurado
Etapas de la vida	Nacimiento	Familia; salud	Salud; asistencia en viaje
	Infancia	Familia; salud; consumo y viajes; acoso escolar / cyberbullying	Salud; asistencia en viaje; hogar
	Adolescencia	Familia; salud; consumo y viajes; acoso escolar / cyberbullying	Salud; asistencia en viaje; hogar
	Juventud	Familia; mascotas; salud; vivienda; laboral; movilidad y transporte; consumo, viajes e internet;	Salud; asistencia en viaje; hogar; automóvil; accidentes
	Vida adulta	Familia; mascotas; salud; vivienda; laboral; movilidad y transporte; consumo, viajes e internet	Salud; asistencia en viaje; hogar; automóvil; vida ahorro; vida riesgo; accidentes; decesos
	Senior	Familia; salud; vivienda; laboral; movilidad y transporte; consumo y viajes	Salud; asistencia en viaje; hogar; automóvil; decesos

Fuente: elaboración propia

Dentro de cada ámbito / temática, podemos encontrar distintas necesidades legales que pueden ir surgiendo en cada una de las etapas de la vida de una persona. A continuación, de lista cada una de estas necesidades y será en los siguientes puntos donde se distribuyan según la etapa vital en la que podría surgir cada una de ellas.

- **Familia:**

- ✓ Trámites relacionados con el nacimiento de un hijo: registro civil, empadronamiento, solicitud de la prestación por maternidad / paternidad en el INSS, solicitud de ayuda a la crianza o cheque bebé, alta del bebé en la Seguridad Social, solicitud de ayuda / subsidio por parto múltiple
- ✓ Trámites relacionados con la escolarización o formación de los hijos: inscripciones, becas o incumplimientos contractuales (servicio comedor, actividades extraescolares, dentista, etc.)
- ✓ Problemas con los profesores / centro escolar de los hijos
- ✓ Acoso escolar y cyberbullying
- ✓ Derechos de imagen del menor en redes sociales personales o del centro escolar
- ✓ Conflictos en el ámbito familiar
- ✓ Conflictos de los menores con terceras personas: agresiones, robo, etc.
- ✓ Responsabilidad civil de los progenitores por hechos causados por sus hijos

- ✓ Matrimonio / parejas de hecho
- ✓ Separación / divorcio
- ✓ Cuidados de personas mayores
- ✓ Planificación de futuro: testamento notarial, testamento vital, poderes preventivos, auto curatela
- ✓ Sucesiones y trámites tras el fallecimiento de un familiar
- ✓ Trámites y conflictos relacionados con los empleados del hogar
- ✓ Mascotas
- **Salud:**
  - ✓ Negligencias médicas
  - ✓ Incapacidad temporal / permanente, invalidez
  - ✓ Lesiones / caídas en la vía pública
  - ✓ Cuidados en el domicilio / centros especializados
  - ✓ Poderes preventivos, auto curatela
  - ✓ Ley de dependencia
- **Consumo y viajes:**
  - ✓ Incumplimiento de contratos de servicios y suministros
  - ✓ Temas relacionados con viajes con el centro escolar o viajes privados
  - ✓ Estancias en el extranjero con motivo de estudios
  - ✓ Conflictos con aerolíneas: retraso o cancelación de vuelos, overbooking, pérdida o daños a los equipajes
  - ✓ Incidencias en estancias vacacionales: hoteles, alquiler vacacional, etc.
- **Movilidad y transporte:**
  - ✓ Lesiones a causa de accidentes en el transporte público
  - ✓ Conflictos relacionados con vehículos de movilidad personal
  - ✓ Incumplimiento del contrato de reparación del vehículo
  - ✓ Compra / venta de vehículos
  - ✓ Multas y sanciones

- **Internet:**
  - ✓ Suplantación de la identidad en internet, estafas informáticas, acoso / amenazas o injurias
  - ✓ Acoso escolar a través de internet o redes sociales
- **Vivienda:**
  - ✓ Compraventa: gestión de la compra / venta; conflictos con el vendedor, comprador, agencia inmobiliaria o constructor; conflictos relacionados con la hipoteca
  - ✓ Alquiler: conflictos con el arrendador / arrendatario; finalización del contrato de alquiler y devolución de la fianza
  - ✓ Daños materiales en la vivienda producidos por terceros
  - ✓ Incumplimiento del contrato de obras o reparación de la vivienda
  - ✓ Conflictos con los vecinos y con la comunidad de propietarios
  - ✓ Adaptación de la vivienda a personas mayores (ayudas y subvenciones) o con movilidad reducida
- **Laboral:**
  - ✓ Conflictos con la empresa: mobbing, despido, ERE, impago de cantidades, modificación sustancial de las condiciones de trabajo, categoría profesional, entre otros
  - ✓ Baja laboral
  - ✓ Accidente laboral

En el capítulo '4.2. Póliza stand alone defensa jurídica familiar', se trata de dar solución a una enorme cantidad de cuestiones jurídicas relacionadas con la todas las temáticas expuestas con anterioridad a lo largo del ciclo vital de la persona mediante una póliza de defensa jurídica familiar integral. Es un "hacer el camino de la vida" cubriendo todas las necesidades jurídicas.

Como soporte a todo este listado de necesidades legales detectadas, se ha analizado la información publicada por el "Observatorio Jurídico de Legalitas 2023" que analiza los principales motivos por los que sus clientes necesitaron un abogado durante el último año, poniendo el foco en una muestra de 1.085.206 consultas recibidas en 2023 en el Área de Atención Jurídica. De este estudio, se extraen las siguientes conclusiones:

Imagen 3. Consultas por materias

	2019	2020	2021	2022	2023	Promedio últimos 5 años
<b>Consumo</b>	23,69%	22,32%	23,34%	23,19%	25,87%	<b>23,68%</b>
<b>Laboral</b>	14,24%	19,50%	17,04%	17,36%	17,47%	<b>17,66%</b>
<b>Inmueble</b>	17,81%	18,56%	17,43%	18,04%	16,47%	<b>17,12%</b>
<b>Civil</b>	14,63%	12,63%	12,85%	12,59%	11,09%	<b>12,76%</b>
<b>Administrativo</b>	7,86%	8,37%	9,45%	8,54%	8,33%	<b>8,51%</b>
<b>Fiscal</b>	6,73%	6,66%	7,98%	7,62%	7,63%	<b>7,32%</b>
<b>Seguros</b>	5,37%	4,53%	4,59%	4,76%	4,97%	<b>5,11%</b>
<b>Penal</b>	5,93%	4,54%	4,99%	5,17%	4,93%	<b>4,85%</b>
<b>Mercantil</b>	3,74%	2,90%	2,34%	2,73%	3,23%	<b>2,99%</b>

Fuente: informe Observatorio Jurídico de Legalitas 2023

Como podemos observar, la materia de consumo es la que recibe el mayor número de consultas jurídicas, seguido de todo lo relacionado con los inmuebles y temas laborales.

Haciendo foco en consumo, inmueble y laboral (las materias más consultadas), las consultas se distribuyen de la siguiente forma:

Imagen 4. Distribución de las consultas de consumo

Consumo	2019	2020	2021	2022	2023	Promedio	Variación 2023 vs 2022
<b>Banca (impago, suelo, gastos hipoteca...)</b>	39,99%	40,44%	41,12%	41,15%	<b>53,48%</b>	43,24%	29,96%
<b>Gas, luz, agua y telefonía</b>	28,95%	23,72%	24,55%	29,04%	<b>18,25%</b>	24,90%	-37,16%
<b>Vehículo (talleres, cartel precios, garantías...)</b>	10,08%	7,40%	10,99%	12,49%	<b>9,70%</b>	10,13%	-22,34%
<b>Comercio</b>	7,89%	8,83%	9,17%	7,23%	<b>9,27%</b>	8,48%	28,22%
<b>Ocio y turismo</b>	6,13%	11,42%	6,49%	5,32%	<b>4,90%</b>	6,85%	-7,89%
<b>Ficheros morosos</b>	3,40%	4,81%	4,61%	4,70%	<b>3,25%</b>	4,15%	-30,85%
<b>Varios, alarmas, cursos formación, gimnasios, servicios profesionales</b>	1,70%	1,64%	1,48%	1,00%	<b>1,15%</b>	1,39%	15,00%

Fuente: informe Observatorio Jurídico de Legalitas 2023

Imagen 5. Distribución de las consultas de inmuebles

Inmueble	2019	2020	2021	2022	2023	Promedio	Variación 2023 vs 2022
<b>Arrendamientos Urbanos</b>	41,85%	49,35%	43,32%	43,05%	<b>45,68%</b>	44,65%	6,11%
<b>Comunidad de Propietarios</b>	31,61%	26,41%	29,81%	30,90%	<b>29,97%</b>	29,74%	-3,01%
<b>Compraventa</b>	14,33%	13,05%	16,38%	15,58%	<b>14,57%</b>	14,78%	-6,48%
<b>Desahucio Alquiler</b>	2,80%	3,30%	4,52%	5,23%	<b>6,71%</b>	4,51%	28,30%
<b>Arrendamientos Rústicos</b>	2,60%	2,28%	3,20%	2,96%	<b>3,07%</b>	2,82%	3,72%

Fuente: informe Observatorio Jurídico de Legálitas 2023

Imagen 6. Distribución de las consultas en material laboral

Laboral	2019	2020	2021	2022	2023	Promedio	Variación 2023 vs 2022
<b>Derechos (Excedencia, Reducción jornada ...)</b>	19,43%	20,65%	18,73%	26,24%	<b>30,52%</b>	23,11%	16,33%
<b>Seguridad Social/Mutuas</b>	28,10%	30,95%	38,64%	28,62%	<b>24,22%</b>	30,11%	-15,36%
<b>Contratación</b>	7,24%	5,25%	6,68%	10,75%	<b>16,84%</b>	9,35%	56,69%
<b>Despidos</b>	21,50%	23,75%	17,75%	18,41%	<b>14,98%</b>	19,28%	-18,61%
<b>Jornada</b>	5,20%	3,35%	3,53%	4,09%	<b>3,85%</b>	4,00%	-5,78%
<b>Empleadas del hogar</b>	7,44%	5,95%	5,20%	4,39%	<b>3,50%</b>	5,30%	-20,19%
<b>Desempleo</b>	5,07%	5,55%	4,95%	3,92%	<b>3,32%</b>	4,56%	-15,21%
<b>Reclamación de cantidades a la empresa</b>	6,01%	4,55%	4,54%	3,62%	<b>2,74%</b>	4,29%	-24,21%

Fuente: informe Observatorio Jurídico de Legálitas 2023

En los siguientes puntos se distribuyen todas estas necesidades legales detectadas en cada una de las etapas vitales de una persona, para ver el ciclo completo de inicio a fin.

### 3.2. Infancia y niñez

Tras el **nacimiento** de un bebé, son distintos los trámites a realizar:

- Registro civil
- Empadronamiento
- Solicitud de la prestación por maternidad / paternidad en el INSS
- Solicitud de ayuda a la crianza o cheque bebé
- Alta del bebé en la Seguridad Social
- Solicitud de ayuda / subsidio por parto múltiple

Muchos de ellos, se pueden delegar para que se realicen a nombre del interesado por lo que, podrían tener cabida dentro del **seguro de salud**. En el apartado correspondiente se desarrollará esta parte.

Durante la **infancia / niñez** (desde el nacimiento hasta los 12 años), son distintas las situaciones que se pueden dar, así como sus necesidades legales asociadas. Algunas de ellas, entre otras, en función de la temática a abordar, podrían ser las que se indican a continuación.

- **Familia:**
  - ✓ Trámites relacionados con la escolarización o formación: inscripciones, becas o incumplimientos contractuales (servicio comedor, actividades extraescolares, dentista, etc.)
  - ✓ Problemas con los profesores / centro escolar
  - ✓ Acoso escolar y ciberbullying
  - ✓ Derechos de imagen del menor en redes sociales personales o del centro escolar
  - ✓ Conflictos en el ámbito familiar
- **Salud:**
  - ✓ Negligencias médicas
  - ✓ Problemas en el parto
- **Consumo y viajes:**
  - ✓ Temas relacionados con viajes con el centro escolar o viajes privados
- **Internet:**
  - ✓ Acoso escolar a través de internet / redes sociales

Según el reciente estudio 'Necesidades legales de los españoles' realizado por onLygal Seguros, durante la infancia / niñez (0-12 años), las **principales preocupaciones** de los padres son los asuntos relacionados con el **acoso escolar** (67%), **problemas en el parto o negligencias médicas** (60%).

En esta etapa, toma especial importancia el acoso / ciberacoso escolar. Según el 'Estudio Estatal de la Convivencia Escolar en Educación Primaria en el Pleno del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar' realizado por el Ministerio de Educación en 2023:

- El 9,53% del alumnado de Primaria indica haber sufrido acoso y el 9,2% ciberacoso



- Ante una situación de bullying, el 30,91% del alumnado avisa a un profesor, un 20,17% a un familiar y un 14,8% a un compañero
- El 4,58% admite haber acosado alguna vez a un compañero y el 4,62% haber ciber acosado a una persona
- Entre las familias consultadas, el 7,7% afirma que cree que su hijo ha sido acosado.

En el capítulo 4, veremos cómo encajar estas principales preocupaciones dentro de distintos tipos de seguros.

### 3.3. Adolescencia

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la adolescencia como la etapa que transcurre entre los 12 y 19 años. Normalmente la dividen en dos fases; adolescencia temprana de 12 a 14 años y adolescencia tardía de 15 a 19 años.

Durante esta etapa, se pueden dar diversas situaciones, las cuales, requieren de soluciones legales para solucionarlas de la mejor forma posible. A continuación, se identifican algunas de ellas en función de la temática en la que se pueden englobar.

- **Familia:**
  - ✓ Trámites relacionados con la escolarización o formación: inscripciones, becas o incumplimientos contractuales (servicio comedor, actividades extraescolares, dentista, etc.)
  - ✓ Problemas con los profesores / centro escolar
  - ✓ Derechos de imagen del menor en redes sociales personales o del centro escolar
  - ✓ Conflictos de los menores con terceras personas: agresiones, robo, etc.
  - ✓ Responsabilidad civil de los progenitores por hechos causados por sus hijos
  - ✓ Acoso escolar y ciberbullying
  - ✓ Conflictos en el ámbito familiar
- **Salud:**
  - ✓ Negligencias médicas
  - ✓ Lesiones / caídas en la vía pública

- **Consumo y viajes:**
  - ✓ Temas relacionados con viajes con el centro escolar o viajes privados
  - ✓ Estancias en el extranjero con motivo de estudios
- **Movilidad y transporte:**
  - ✓ Temas relacionados con vehículos de movilidad personal
  - ✓ Lesiones a causa de accidentes en el transporte público
- **Internet:**
  - ✓ Acoso escolar a través de internet / redes sociales
  - ✓ Suplantación de la identidad y estafas en internet

Según el reciente estudio ‘Necesidades legales de los españoles’ realizado por onLygal Seguros, en la adolescencia, las **preocupaciones** de los **progenitores** son reemplazadas por el **ciberacoso y estafas** (el 69% reconoce necesitar ayuda legal para su resolución); el **bullying** (63%); **reclamaciones de consumo** (58%) y **conflictos con terceros** como peleas o abusos (56%).

En el capítulo 4, veremos cómo encajar estas principales preocupaciones dentro de distintos tipos de seguros.

### 3.4. Juventud

La juventud es la etapa posterior a la adolescencia que, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), comprende el rango de edad entre los 20 y los 25 años. Después de los 25 años, se inicia la vida adulta.

Durante la mayoría de edad, surgen nuevas oportunidades, pero, a la vez, nuevos riesgos que requieren asesoría entre los que destacan los temas que se listan a continuación.

- **Familia:**
  - ✓ Conflictos en el ámbito familiar
  - ✓ Conflictos con terceros (agresiones)
- **Salud:**
  - ✓ Negligencias médicas
  - ✓ Lesiones / caídas en la vía pública
- **Consumo y viajes:**

- ✓ Vuelos e incidencias con aerolíneas: retraso o cancelación de vuelos, overbooking, pérdida / daños equipaje
  - ✓ Incidencias en estancias: hoteles, alquiler vacacional / temporada, intercambio de vivienda, plataformas de alojamientos turísticos, seguros de viaje
  - ✓ Consumo: incumplimiento de contratos, protección de datos, estafas, servicios y suministros
- **Movilidad y transporte:**
    - ✓ Lesiones a causa de accidentes en el transporte público
    - ✓ Vehículos: carné de conducir, compra o venta de vehículo (alta / baja o cambio de nombre), accidentes de tráfico, multas y sanciones, accidentes relacionados con vehículos de movilidad personal
    - ✓ Otros contratos: renting / leasing
- **Internet:**
    - ✓ Suplantación de la identidad, acoso / amenazas / injurias
- **Vivienda:**
    - ✓ Compraventa: gestión de la compra / venta; conflictos con el vendedor / comprador / agencia / constructor; vicios ocultos; conflictos relacionados con la hipoteca
    - ✓ Alquiler: conflictos con el arrendador; finalización del contrato de alquiler y devolución de la fianza; conflictos con el arrendatario (ruidos y quejas de vecinos, incumplimiento contractual, subarrendamiento, impago, mascotas)
    - ✓ Conflictos con los vecinos y con la comunidad de propietarios
- **Laboral:** baja laboral, despido, ERE, accidente laboral, acoso laboral o mobbing, otros conflictos con el empleador (impago de cantidades, categoría profesional, modificación sustancial de las condiciones de trabajo)

Según el reciente estudio 'Necesidades legales de los españoles' realizado por onLygal Seguros, en la juventud, las **preocupaciones** que más destacan son los **accidentes de tráfico** (67%), las **reclamaciones de consumo** como viajes, ocio o servicios (57%), o cuestiones relacionadas con el **alquiler** o la **compra de vivienda**, o bien el **alquiler de habitaciones** (51%). Por su parte, **gestiones bancarias**, **trámites** relacionados con la **compraventa de vehículos** y **estancias** en el **extranjero**, son asuntos que preocupan al 50% de los jóvenes.

En el capítulo 4, veremos cómo encajar estas principales preocupaciones dentro de distintos tipos de seguros.

### 3.5. Vida adulta

Durante la vida adulta (25-60 años), se incrementan las responsabilidades y, por tanto, el tipo de situaciones susceptibles de necesitar ayuda legal.

- **Familia:**
  - ✓ Matrimonio / parejas de hecho
  - ✓ Nacimiento, maternidad / paternidad
  - ✓ Separación / divorcio
  - ✓ Conflictos en el ámbito familiar
  - ✓ Cuidados de personas mayores
  - ✓ Planificación del futuro: testamento
  - ✓ Sucesiones y trámites tras el fallecimiento de un familiar
  - ✓ Mascotas
  - ✓ Conflictos con terceros (agresiones)
  - ✓ Conflictos con la administración
- **Salud:**
  - ✓ Incapacidad temporal / permanente
  - ✓ Negligencias médicas
  - ✓ Lesiones / caídas en la vía pública
- **Consumo y viajes:**
  - ✓ Vuelos e incidencias con aerolíneas: retraso o cancelación de vuelos, overbooking, pérdida / daños equipaje
  - ✓ Incidencias en estancias: hoteles, alquiler vacacional / temporada, intercambio de vivienda, plataformas de alojamientos turísticos, seguros de viaje
  - ✓ Consumo: incumplimiento de contratos, protección de datos, estafas, servicios y suministros
- **Movilidad y transporte:**

- ✓ Lesiones a causa de accidentes en el transporte público
- ✓ Vehículos: carné de conducir, compra o venta de vehículo (alta / baja o cambio de nombre), accidentes de tráfico, multas y sanciones, accidentes relacionados con vehículos de movilidad personal
- ✓ Otros contratos: renting / leasing
- **Internet:**
  - ✓ Suplantación de la identidad, acoso / amenazas / injurias
- **Vivienda:**
  - ✓ Compraventa: gestión de la compra / venta; conflictos con el vendedor / comprador / agencia / constructor; vicios ocultos; conflictos relacionados con la hipoteca
  - ✓ Alquiler: conflictos con el arrendador; finalización del contrato de alquiler y devolución de la fianza; conflictos con el arrendatario (ruidos y quejas de vecinos, incumplimiento contractual, subarrendamiento, impago)
  - ✓ Obras y reparaciones: incumplimiento contractual (obras inacabadas, materiales defectuosos, adaptación de la vivienda a mayores)
  - ✓ Conflictos con los vecinos y con la comunidad de propietarios
  - ✓ Segundas residencias
  - ✓ Ocupación ilegal de la vivienda
- **Laboral:** baja laboral, despido, ERE, accidente laboral, acoso laboral o mobbing, otros conflictos con el empleador (impago de cantidades, categoría profesional, modificación sustancial de las condiciones de trabajo)

Según el reciente estudio ‘Necesidades legales de los españoles’ realizado por onLygal Seguros, los temas relacionados con el **divorcio** son los más relevantes para el 71% de los españoles, seguidos de la ‘**okupación**’ de la vivienda y los **fraudes bancarios** (69%, respectivamente), los **asuntos laborales** (68%), el **fraude online** (66%) y la **violencia doméstica** (62%).

En el capítulo 4, veremos cómo encajar estas principales preocupaciones dentro de distintos tipos de seguros.

### 3.6. Vejez / seniors

Dado que el colectivo Senior está tomando cada vez más importancia en nuestra sociedad, para esta etapa, se ha realizado un estudio más exhaustivo.

Son muchos los estudios publicados sobre Seniors, pero, para abordar este punto, se ha tenido en cuenta el estudio ‘Las etapas de la vida sénior’ (marzo 2023) del Instituto Santalucía.

Según el estudio citado, el fenómeno Senior tiene creciente impacto y relevancia en la sociedad y la economía. En España, hoy, el grupo social de las personas Senior lo constituyen más de 16 millones de ciudadanas y ciudadanos de 55 y más años, una tercera parte de la población total.

Desde hace décadas el punto de mira se sitúa sobre este grupo por múltiples motivos. El más importante de ellos es que, como consecuencia del incesante alargamiento de la duración de la vida, constituyen el grupo de edad que más crece. En la actualidad, en España, las personas de 55 y más años constituyen el 34% de la población, en apenas el curso de una generación, en 2050, representará el 43% de la población.

Dicho estudio, clasifica a las personas Senior de la siguiente forma:

Imagen 7. Las cuatro etapas de la vida Senior

#### Rasgos (hoy) de las cuatro etapas de la vida sénior

55 a 64 años	65 a 74 años	75 a 84 años	85 y más años
Etapa de transiciones laborales, para muchos salpicada de fases de inactividad o desempleo, bajas y desánimo. <b>“La década incierta”</b>	Paso a la inactividad laboral, panorama económico y de salud, en general, despejado. Patrimonio, pensión y otras rentas. <b>“La década dorada”</b>	Etapa centrada en la salud física, mental y financiera. Toma de importantes decisiones vitales para la etapa final. <b>“La década decisiva”</b>	Etapa de vulnerabilidad, física y/o cognitiva. Dependencia de familiares y/o terceros, soledad. <b>“Los años serenos”</b>
(nacidos entre 1958 y 1967)	(nacidos entre 1948 y 1957)	(nacidos entre 1938 y 1947)	(nacidos en 1937 o antes)

Fuente: estudio ‘Las etapas de la vida sénior’ (marzo 2023), Instituto Santalucía

Si consultamos la población española por tramos de edad, el colectivo Senior (según la clasificación anterior) está distribuido de la siguiente forma:

Cuadro 4. Población Senior por tramos de edad (número de habitantes)

	1 de enero de 2023
Tramos de edad	Habitantes
De 55 a 59 años	3.583.098
De 60 a 64 años	3.158.134
De 65 a 69 años	2.631.651
De 70 a 74 años	2.271.259
De 75 a 79 años	1.913.012
De 80 a 84 años	1.268.777
De 85 a 89 años	985.796
90 y más años	617.281
<b>TOTAL</b>	<b>16.429.008</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE)

Teniendo en cuenta la clasificación anterior, a continuación, se hace una aproximación de las necesidades legales detectadas para cada una de estas etapas.

#### **De los 55 a los 64 años** (la década incierta)

Según el estudio citado anteriormente, la etapa que va desde los 55 hasta los 64 años, es una etapa de transiciones laborales. Es el grupo de edad con mayor renta por hogar de toda la población Senior, aunque no el de mayor riqueza inmobiliaria. También es un grupo en el que los hogares están más endeudados.

Teniendo en cuenta lo indicado en el párrafo anterior, podemos englobar las distintas necesidades legales de este colectivo clasificándolas en función de la temática a abordar.

- **Familia:** testamento, empleados del hogar (alta y baja, nóminas, conflictos con los empleados del hogar), trámites de defunción, sucesiones y trámites tras el fallecimiento
- **Salud:** negligencias médicas, estancias hospitalarias, incumplimiento de contratos de salud, ley de dependencia
- **Consumo y viajes:** incumplimiento de contratos, incidencias en estancias (hoteles, alquiler vacacional, alquiler de temporada, intercambio de vivienda, seguros de viaje), incidencias con vuelos y aerolíneas.
- **Movilidad y transporte:** compra venta de vehículos (incumplimientos contractuales, alta / baja / cambio de nombre), accidentes relacionados con vehículos de movilidad personal, caídas y accidentes en el transporte público
- **Internet:** compras online, estafas y suplantación de la identidad, protección de datos

- **Vivienda:** hipoteca inversa, otras modalidades de vivienda (coliving, senior living, cohousing senior, etc.), adaptación de la vivienda a mayores (ayudas y subvenciones), compra / venta de vivienda
- **Laboral:** despido, acoso laboral, accidente laboral, conflictos con el empleador, prejubilación / jubilación o conflictos con la administración

### **De los 65 a los 74 años** (la década dorada)

La etapa que va desde los 65 hasta los 74 años, es una etapa de paso a la inactividad laboral. La renta familiar media de este grupo es un 22% inferior a la del grupo precedente, pero su riqueza bruta media supera a la de los seniors más jóvenes. Además, la deuda media de estos hogares, muchos de los cuales tienen pagadas las hipotecas de sus viviendas, es sensiblemente inferior también.

Podemos englobar las distintas necesidades legales clasificándolas en función de la temática a abordar.

- **Familia:** testamento, empleados del hogar (alta y baja, nóminas, conflictos con los empleados del hogar), trámites de defunción
- **Salud:** negligencias médicas, estancias hospitalarias, incumplimiento de contratos de salud, ley de dependencia
- **Consumo y viajes:** incumplimiento de contratos, servicios y suministros, incidencias en estancias (hoteles, alquiler vacacional, alquiler de temporada, intercambio de vivienda, seguros de viaje), incidencias con vuelos y aerolíneas
- **Movilidad y transporte:** compra venta de vehículos (incumplimientos contractuales, alta / baja / cambio de nombre), accidentes relacionados con vehículos de movilidad personal, caídas y accidentes en el transporte público
- **Internet:** compras online, estafas y suplantación de la identidad, protección de datos
- **Vivienda:** diferentes modalidades de vivienda (coliving, senior living, cohousing senior, etc.), adaptación de la vivienda a mayores (ayudas y subvenciones), venta de vivienda
- **Laboral:** jubilación o conflictos con la administración

### **De los 75 a los 84 años** (la década decisiva)

La etapa que va desde los 75 hasta los 84 años, es una etapa centrada en la salud física, mental y financiera. Durante esta etapa, se toman importantes decisiones vitales para la etapa final.

En los años previos a las edades extremas, las personas de estas cohortes se enfrentan a riesgos que pueden conllevar cambios vitales muy exigentes en



términos de recursos financieros y de otro tipo cuya disponibilidad no está necesariamente asegurada por las instituciones ni el mercado. Una buena planificación previa es imprescindible, de la mano de asesores especializados. Si la preparación a la jubilación, como se veía anteriormente, escasea, la preparación a este tipo de cambios está casi ausente en la agenda colectiva.

Teniendo todo esto en cuenta, podemos englobar las distintas necesidades legales clasificándolas en función de la temática a abordar.

- **Familia:** testamento, poderes preventivos, autotutela, trámites tras la defunción
- **Salud:** ley de dependencia, cuidados en el domicilio / centros especializados
- **Consumo y viajes:** incumplimiento de contratos, servicios y suministros
- **Vivienda:** adaptación de la vivienda a mayores (ayudas y subvenciones), venta de vivienda, rentas vitalicias, hipoteca inversa, así como otros instrumentos de licuación del patrimonio. Internamiento en residencias o apartamentos tutelados para personas de la tercera edad

### **De los 85 en adelante** (los años serenos)

A esta etapa, la podríamos denominar la etapa de la vulnerabilidad física y/o cognitiva, en la que empieza la dependencia de familiares y/o terceros.

Los integrantes de estas cohortes ya no ejercen actividad laboral o profesional salvo muy pocos individuos, aunque son agentes económicos relevantes pues no solamente perciben pensiones y otras rentas, sino que poseen activos muy importantes de naturaleza fundamentalmente inmobiliaria, sin cargas relevantes de deudas.

Los 85 y más años, definen una etapa vital en la que deben desplegarse importantes redes de cuidados públicas, concertadas o privadas. Y no solo el aspecto material de las infraestructuras y protocolos de acogimiento, acompañamiento y tratamiento, sino que también hay que prever la existencia de personal cuidador cualificado, el diseño de políticas residenciales o contra la soledad.

Teniendo todo esto en cuenta, podemos englobar las distintas necesidades legales clasificándolas en función de la temática a abordar.

legales clasificándolas en función de la temática a abordar.

- **Familia:** poderes preventivos, auto tutela, trámites tras la defunción
- **Salud:** ley de dependencia, cuidados en el domicilio / centros especializados
- **Vivienda:** adaptación de la vivienda a mayores (ayudas y subvenciones), venta de vivienda, rentas vitalicias, hipoteca inversa, así como otros

instrumentos de licuación del patrimonio. Internamiento en residencias o apartamentos tutelados para personas de la tercera edad

## Conclusiones

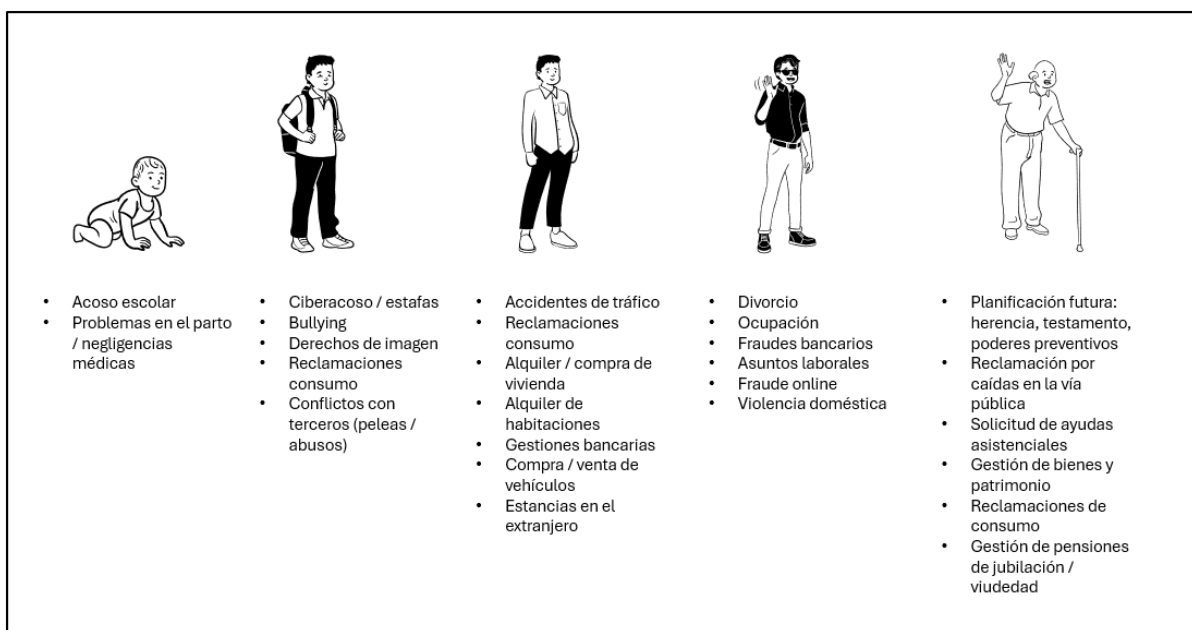
En resumen, según el reciente estudio 'Necesidades legales de los españoles' realizado por onLygal Seguros, en la etapa Senior, los asuntos relacionados con la **planificación futura** como la **herencia** (77%) o el **testamento** y los **poderes preventivos** (74%), son la mayor fuente de preocupación. Les siguen las **reclamaciones por caídas en la vía pública** (64%); la **solicitud de ayudas asistenciales por dependencia** (62%); la **gestión de bienes y patrimonio**, así como las **reclamaciones de consumo** (61%, y la **gestión de pensiones de jubilación y/o viudedad** (60%).

## 3.7. Resumen

Son muchas y de diversa índole las necesidades legales que van surgiendo a lo largo de toda la vida y hay que disponer de mecanismos que den solución a todas ellas para no quedar desamparado ante cualquier imprevisto que se pueda dar.

A continuación, se muestra un resumen de las principales preocupaciones en cada una de las etapas de la vida definidas en los apartados anteriores.

Imagen 8: resumen necesidades legales durante el ciclo vital



Fuente: elaboración propia

En los siguientes capítulos, veremos el encaje de todas estas necesidades detectadas dentro de distintos tipos de seguros, así como una propuesta de póliza de defensa jurídica familiar integral.



## 4. Integración de soluciones legales en distintas pólizas de seguro

Partiendo del resumen del apartado anterior (necesidades legales identificadas que más preocupan a las personas en cada una de sus etapas vitales), a continuación, se propone cómo encajarlas dentro de distintas pólizas de seguro, tanto en formato add-on dentro de otro tipo de póliza o mediante una póliza stand alone de defensa jurídica familiar.

### 4.1. Add on dentro de otro tipo de póliza (particulares)

Son varios los productos aseguradores que incluyen garantías de defensa jurídica como complemento al riesgo principal como por ejemplo, hogar y automóvil, entre otros.

Hay compañías que incluyen por defecto la defensa jurídica, otras en las que su contratación es opcional para el cliente y otras, que tienen unas garantías básicas incluidas por defecto y además, paquetes opcionales para complementar lo incluido por defecto.

Teniendo en cuenta todas las necesidades legales detectadas en apartados anteriores a continuación, se propone integrarlas dentro de los siguientes tipos de pólizas: hogar, salud, accidentes y mascotas. No se va a entrar en el seguro de automóvil porque poco recorrido de mejora tiene en cuanto a coberturas legales.

Se trata de una propuesta de integración de soluciones legales en distintas pólizas de seguro y no un desarrollo completo en cuanto a textos y exclusiones dentro de una póliza.

#### 4.1.1. Hogar

Si analizamos las coberturas de defensa jurídica de las distintas pólizas de hogar que hay en el mercado, podemos observar que, algunas compañías lo incluyen por defecto en una única modalidad y otras ofrecen una modalidad básica y otra ampliada.

Las coberturas más habituales, son las siguientes:

- **Asesoramiento jurídico telefónico.** Comprende todas aquellas consultas legales relacionadas con el ámbito de cobertura de la póliza, sin revisión de documentación ni dictamen escrito, solo consulta verbal (telefónica).

Ejemplo: mi vecino de arriba está constantemente haciendo ruidos y se hace insostenible la convivencia, ¿puedo denunciarle?

- **Asistencia en gestión de documentos legales.** Comprende la redacción y revisión de documentos, solicitudes y cláusulas contractuales de

documentos legales privados, dentro del ámbito de cobertura de la póliza. No incluye la presentación de escritos ni la cumplimentación de impresos oficiales o que tengan por finalidad presentarse en organismos oficiales.

Ejemplo: voy a alquilar la vivienda asegurada y tengo dudas sobre algunas cláusulas del contrato de alquiler, me gustaría que me asesoraran a la hora de preparar el contrato.

- **Defensa penal.** Comprende la defensa del asegurado en los procesos que se sigan contra el por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Ejemplo: un ladrón que entró a robar a casa me agredió y yo me defendí causándole daños y, ahora, está hospitalizado. Su familia me ha denunciado, ¿qué puedo hacer?

- **Conflictos no contractuales relacionados con la vivienda asegurada.** Comprende la reclamación de daños materiales ocasionados a la vivienda por un tercero, los conflictos con los vecinos o con la junta / comunidad de propietarios, así como la reclamación por ocupación ilegal de la vivienda.

Ejemplo: el vecino de arriba está constantemente haciendo ruidos por la noche y no podemos dormir, ¿puedo denunciarlo?

- **Conflictos contractuales relacionados con la vivienda asegurada.** Comprende la reclamación por incumplimiento de contratos de servicio de reparación o mantenimiento, suministros o servicios de la vivienda asegurada. Además, podrían quedar cubiertos también los conflictos derivados de un contrato de alquiler (como propietario o inquilino) o el incumplimiento del contrato de compraventa.

Ejemplo: ¿Tengo derecho a reclamar por la interrupción en el suministro de agua?

- **Defensa ante infracciones administrativas** relacionadas con la vivienda. Comprende la defensa ante la administración por infracciones administrativas relacionadas con la vivienda asegurada.

Ejemplo: este año no he hecho el saneamiento del jardín y todo el terreno por no poder hacer frente económicamente a ese gasto. Un vecino me ha denunciado y el ayuntamiento me ha multado, ¿puedo recurrir?

A continuación, se muestra una comparativa entre 3 compañías: una tradicional, una bancaseguros y otra de directo, para analizar si existen diferencias entre ellas en cuanto a coberturas y comercialización se refiere.

Cuadro 5: comparativa de coberturas de defensa jurídica en pólizas de hogar

Garantías	COMPAÑÍA		
	Mapfre	Abanca	Línea Directa
Asistencia jurídica telefónica	×	✓	×
Asistencia jurídica presencial	×	✓	×
Revisión y redacción de contratos	×	✓	×
Reclamación de daños no contractual (materiales o corporales)	✓	✓	✓
Reclamación por incumplimiento de contratos de servicios	✓	✓	×
Defensa penal	✓	✓	×
Derecho laboral	✓	Plus	×
Derechos relativos a la vivienda	Ampliación	✓	×
Derecho de arrendamiento	Ampliación	✓	×
Defensa ante la Administración	×	✓	×
Derechos del consumidor	×	✓	×
Contratos servicio doméstico	×	✓	×
Reclamación prestaciones Seguridad Social	×	Plus	×
Prestaciones por separación o divorcio	×	Plus	×
Defensa Tributaria	×	Plus	×

Fuente: elaboración propia en base a los condicionados generales encontrados de forma pública en la web de estas compañías

Como se puede observar en el cuadro anterior, la cobertura de defensa jurídica dentro de las pólizas de hogar dependerá de la estrategia de cada compañía y del valor que le quiera dar a esta parte del seguro.

Teniendo en cuenta las principales preocupaciones legales detectadas en los apartados anteriores y, en función del perfil de cliente, se podría complementar la póliza de hogar con las siguientes coberturas / servicios legales adicionales ya sea mediante un paquete opcional que complemente a las garantías básicas de defensa jurídica o, bien, añadiéndolas al paquete básico dando un valor añadido a la póliza (esto dependerá de la estrategia de negocio de cada compañía).

Indicar que, serían adicionales a las siguientes coberturas que se podrían considerar un básico dentro de los seguros de hogar:

- Asistencia jurídica telefónica
- Reclamación de daños no contractual
- Derechos relativos a la vivienda
- Derechos del consumidor

### Póliza familiar

Se proponen packs complementarios a las coberturas de defensa jurídica que ya suelen ofrecer las compañías en sus pólizas de hogar.

- **Pack protección familiar.** Dentro de este paquete, se proponen las coberturas que se listan a continuación.

- ✓ Protección de menores ante el bullying o cyberbullying. Comprende la reclamación ante el centro u organismo con responsabilidad respecto del acoso, así como la denuncia penal y reclamación de daños y perjuicios en caso de no solucionarse vía reclamación al centro escolar.
- ✓ Prestación por separación o divorcio. Comprende el procedimiento de divorcio o separación de mutuo acuerdo, así como la negociación del convenio regulador.
- **Pack protección digital**. Dentro de este paquete, se proponen las coberturas que se listan a continuación.
  - ✓ Reclamación en conflictos relacionados con el comercio electrónico e internet. Comprende la reclamación en caso de acoso, amenazas, injurias, calumnias, suplantación de la identidad, estafas informáticas, así como el uso indebido de datos de carácter personal a través de internet.
  - ✓ Borrado de contenidos y huella digital. Comprende el borrado de los datos e imágenes de los asegurados por los supuestos cubiertos por la garantía anterior.
- **Servicios de valor añadido**. Como complemento y, de forma similar a otros servicios que incluyen las pólizas de hogar (servicio manitas, por ejemplo), se proponen los siguientes servicios de valor añadido como complemento a lo descrito anteriormente.
  - ✓ Elaboración del testamento abierto notarial. Comprende el asesoramiento con un abogado para la confección del testamento, agendar cita con el notario, así como los costes notariales de la expedición de una copia simple.
  - ✓ Alta / baja de empleados del hogar y confección de nóminas. Comprende el alta de empleados del hogar, así como la confección de las nóminas mensuales. En caso de finalización de los servicios, comprende también la gestión de la baja del empleado del hogar.
  - ✓ Asesoramiento inmobiliario. Comprende el asesoramiento por parte de un profesional en caso de querer vender o alquilar la vivienda asegurada.
  - ✓ Buscador de ayudas y subvenciones. Se trataría de un buscador de ayudas y subvenciones en caso de rehabilitación /mejora de la vivienda, así como para la instalación de placas solares.

### **Póliza específica para Seniors**

Cada vez son más las compañías que ofrecen productos destinados al segmento Senior, con coberturas adaptadas a sus necesidades. En este sentido, se

propone añadir los siguientes servicios de valor añadido en caso de que la póliza esté destinada al público Senior.

- Asesoramiento y elaboración del testamento vital. Comprende el asesoramiento con un abogado para la confección del testamento vital, agendar cita con el notario, así como los costes notariales de la expedición de una copia simple.
- Otorgamiento notarial de poderes preventivos. Comprende la redacción de un poder preventivo notarial en caso de verse alterada sustancialmente la salud del asegurado.
- Asesoramiento ayudas asistenciales en caso de adaptación de la vivienda. Comprende el asesoramiento sobre las ayudas a las que puede acceder el asegurado en caso de tener que adaptar la vivienda a sus necesidades.

La integración de estas propuestas dependerá, en cada caso, de la estrategia de la compañía y de cómo tenga modulados sus productos. Se trata de una propuesta de mejora para añadir nuevas coberturas en base a las necesidades reales de los clientes.

#### **4.1.2. Salud**

Dentro de la póliza de salud, en función del perfil de cliente, se podrían encajar distintas soluciones legales. A continuación, se describen las soluciones propuestas para dar cobertura a las necesidades legales detectadas en apartados anteriores.

El modelo de comercialización dependerá de la estrategia de cada compañía, así como las soluciones a incluir dentro de la póliza, pero se propone un paquete cerrado con todas las soluciones que se describen a continuación para integrarlo dentro del seguro de salud.

- **Reclamación de lesiones.** Comprende la reclamación al tercero responsable de los daños corporales sufridos por el asegurado, incluyendo reclamaciones por caídas en la vía pública.
- **Tramitación de prestaciones / pensiones de incapacidad.** Comprende la tramitación de las prestaciones / pensiones públicas de la Seguridad Social que corresponda otorgar tras la incapacidad del asegurado a causa de una enfermedad cubierta por la póliza.
- **Reclamación frente a la Seguridad Social por denegación de derechos sobre las pensiones de incapacidad.** Esta cobertura complementa a la anterior en caso de que, una vez solicitadas las pensiones correspondientes, la Seguridad Social las denegara. Solo se contempla la vía administrativa, excluyendo la contencioso-administrativa.



- **Trámites tras el nacimiento de un hijo.** Comprende la tramitación de todas aquellas gestiones relacionadas con el nacimiento de un hijo y que se pueden delegar en un tercero: solicitud de prestación por maternidad / paternidad en el INSS, solicitud de ayuda a la crianza, alta del bebé en la Seguridad Social, solicitud de ayuda y subsidio por parto múltiple.
- **Protección de menores ante el bullying o ciberbullying.** Comprende la reclamación ante el centro u organismo con responsabilidad respecto del acoso, así como la denuncia penal y reclamación de daños y perjuicios en caso de no solucionarse vía reclamación al centro escolar.
- **Otorgamiento notarial de poderes preventivos.** Comprende la redacción de un poder preventivo notarial en caso de verse alterada sustancialmente la salud del asegurado.
- **Otorgamiento notarial de auto curatela.** Comprende la redacción de un documento notarial de auto curatela en caso de verse alterada sustancialmente la salud del asegurado.
- **Testamento abierto notarial / vital.** Comprende el asesoramiento con un abogado para la confección del testamento notarial / vital, agendar cita con el notario y los costes notariales (una copia simple del testamento).

Otra posible cobertura podría ser la de reclamación ante negligencias médicas, pero finalmente se descarta ya que crearía un conflicto de intereses dado que muchas aseguradoras de salud tienen hospitales o centros médicos propios. Mediante la acción directa, que se describe en el artículo 76 de la Ley del Contrato de Seguro:

*El perjudicado o sus herederos tendrán acción directa contra el asegurador para exigirle el cumplimiento de la obligación de indemnizar, sin perjuicio del derecho del asegurador a repetir contra el asegurado, en el caso de que sea debido a conducta dolosa de éste, el daño o perjuicio causado a tercero. La acción directa es inmune a las excepciones que puedan corresponder al asegurador contra el asegurado. El asegurador puede, no obstante, oponer la culpa exclusiva del perjudicado y las excepciones personales que tenga contra éste. A los efectos del ejercicio de la acción directa, el asegurado estará obligado a manifestar al tercero perjudicado o a sus herederos la existencia del contrato de seguro y su contenido.*

El perjudicado y sus herederos, en caso de negligencia médica, tendrían acción directa para exigir al asegurador el cumplimiento de la obligación de indemnizar que, a su vez, el asegurador debería repetir contra el centro médico / hospital y, en caso de que fuera propio, generaría un conflicto de interés. Es por ello, que la cobertura de reclamación ante negligencias médicas queda descartada para su inclusión dentro de la póliza de salud.

### 4.1.3. Accidentes

Los seguros de accidentes, por norma general, son seguros sencillos que cubren un riesgo muy concreto. Las coberturas más destacadas son normalmente el fallecimiento por accidente, la invalidez permanente absoluta por accidente, la invalidez permanente parcial por accidente o la cobertura en cualquier lugar del mundo y una completa asistencia en viaje.

Teniendo en cuenta el ámbito de cobertura de este tipo de pólizas y, las necesidades legales detectadas en capítulos anteriores, se propone el siguiente paquete de soluciones legales para complementar los seguros de accidentes.

Se trataría de un paquete cerrado no pudiendo añadir o eliminar coberturas / servicios por parte del cliente.

- **Reclamación de lesiones.** Comprende la reclamación al tercero responsable de los daños corporales sufridos por el asegurado a causa de un accidente, incluyendo reclamaciones por caídas en la vía pública.
- **Gestoría en caso de fallecimiento por accidente.** Comprende todas las gestiones necesarias tras el fallecimiento del asegurado para la obtención de toda la documentación necesaria como, por ejemplo: certificado médico de defunción, inscripción de la defunción en el Registro Civil, certificado de defunción, certificado de últimas voluntades, copia simple del testamento, liquidación de impuestos, entre otros. Algunas compañías como Generali o Santalucía, ya lo incluyen en sus pólizas de accidentes.
- **Tramitación de prestaciones / pensiones de incapacidad, viudedad u orfandad.** Comprende la tramitación de las pensiones públicas de la Seguridad Social que corresponda otorgar tras la incapacidad o el fallecimiento por accidente del asegurado. Algunas compañías como Generali o Santalucía, ya lo incluyen en sus pólizas de accidentes.
- **Reclamación frente a la Seguridad Social por denegación de derechos sobre las pensiones de invalidez, incapacidad, viudedad u orfandad.** Esta cobertura complementa a la anterior en caso de que, una vez solicitadas las pensiones correspondientes, la Seguridad Social las denegara. Solo se contempla la vía administrativa, excluyendo la contencioso-administrativa.

Además de lo anterior, se podría complementar el seguro con los siguientes servicios de valor añadido:

- **Asesoramiento y solicitud de ayudas en caso de incapacidad por accidente.** Comprende el asesoramiento y solicitud de ayudas por incapacidad en caso de accidente cubierto por la póliza.
- **Otorgamiento notarial de poderes preventivos.** Comprende la redacción de un poder preventivo notarial en caso de verse alterada sustancialmente la salud del asegurado.

- **Otorgamiento notarial de auto curatela.** Comprende la redacción de un documento notarial de auto curatela en caso de verse alterada sustancialmente la salud del asegurado.
- **Testamento abierto notarial / testamento vital.** Comprende el asesoramiento con un abogado para la confección del testamento notarial o testamento vital, agendar cita con el notario y los costes notariales (una copia simple del testamento).
- **Asesoramiento ayudas asistenciales en caso de adaptación de la vivienda.** Comprende el asesoramiento sobre las ayudas a las que puede acceder el asegurado en caso de tener que adaptar la vivienda a sus necesidades a causa de un accidente cubierto por la póliza.

Dado que cada compañía tiene distintos productos de accidentes (básico, completo, plus, etc.), este paquete propuesto se podría integrar en sus pólizas en función de la estrategia de comercialización de la compañía:

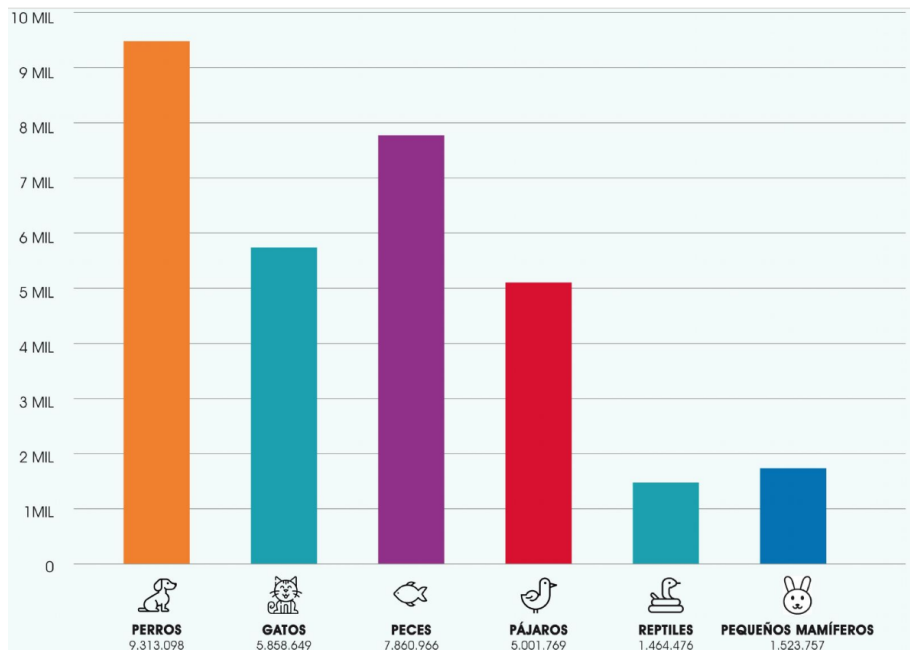
- Por defecto dentro de la póliza de accidentes, bajo un modelo de **inclusión** en el que el cliente no elige contratar estas garantías / servicios si no que ya las tiene por defecto.
- Contratación **opcional / modalidad ampliada** por parte del cliente, eligiendo o no tener estas garantías / servicios legales como complemento a su póliza de accidentes. Bajo este modelo, la frecuencia de uso suele ser mayor (al tener el cliente más conocimiento de su existencia) y, por tanto, la prima será superior a la de un modelo en inclusión.

#### 4.1.4. Mascotas

Cada vez son más los hogares en España que tienen una mascota. Según diversos estudios, casi la mitad de los hogares españoles en 2024 tiene una mascota y ya son más las inscripciones de animales de compañía que los nacimientos registrados.

Según un estudio realizado por la ANFAAC (Asociación Nacional de Fabricantes de Alimentos para Animales de Compañía), en España hay más de 30 millones de mascotas, distribuidas de la siguiente forma:

Gráfico 4: animales censados en España (2021)



Fuente: Estudio de Censos 2021 ANFAAC y Veterindustria; <https://www.anfaac.org/datos-sectoriales/>

Otros datos de interés para afirmar que el mercado de las mascotas está en crecimiento y es un mercado potencial, son los siguientes:

- En España hay más de 28 millones de mascotas. En más del 40% de los hogares hay un animal doméstico, cifra que ha crecido considerablemente en los últimos 10 años, pero que todavía es menor que en los países de la UE de nuestro entorno
- En España existen más de 6.000 clínicas veterinarias y unos 5.000 comercios detallistas o petshops entre cadenas, tiendas de proximidad, franquicias y grandes superficies. Estos puntos, pueden llegar a ser aliados a la hora de comercializar los seguros de mascotas
- En España hay más perros que menores de 15 años, según los datos de la Red Española de Identificación de Animales de Compañía (Reiac). Y solo en la ciudad de Madrid el número de estas mascotas duplica el de menores de tres años
- El sector de la industria y negocio de los animales de compañía factura 2.000 millones de euros al año, a razón de 1.000 millones en alimentación y productos de higiene, 300 millones en la propia adquisición de animales de compañía y 700 millones a repartir entre clínicas, productos y complementos, servicios y peluquería y estética
- Los españoles gastan de media 1.260 euros al año en sus mascotas (dato de 2019), un 7,3% más que hace 2 años. Esto es, 823€ en alimentación, 353€ en gastos veterinarios y 83€ en accesorios y juguetes.

Son diversas las compañías aseguradoras que ofrecen seguros para mascotas, ya sea en la modalidad de responsabilidad civil como en la de asistencia veterinaria (cuadro veterinario o modalidad de reembolso).

Hasta antes de la publicación de la nueva 'Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales', el seguro de responsabilidad civil únicamente era obligatorio para los perros potencialmente peligrosos (Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos).

La nueva Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, establece lo siguiente en su artículo 30:

*Artículo 30. Tenencia de perros.*

*1. Las personas que opten a ser titulares de perros deberán acreditar la realización un curso de formación para la tenencia de perros que tendrá una validez indefinida.*

*2. Dicho curso de formación será gratuito y su contenido se determinará reglamentariamente.*

***3. En el caso de la tenencia de perros y durante toda la vida del animal, la persona titular deberá contratar y mantener en vigor un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, que incluya en su cobertura a las personas responsables del animal, por un importe de cuantía suficiente para sufragar los posibles gastos derivados, que se establecerá reglamentariamente.***

Así pues, la obligatoriedad del seguro de responsabilidad civil para titulares de cualquier perro hace que el mercado potencial se incremente también para las compañías especialistas de defensa jurídica.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto anteriormente, a continuación, se proponen distintas soluciones legales a integrar dentro de los seguros de mascotas.

### **Asesoramiento jurídico**

Dentro del bloque de asesoramiento, podemos encontrar las siguientes temáticas relacionadas con el día a día de las mascotas:

- Obligaciones derivadas de la Ley 7/2023, de 28 de marzo (microchip y registros, seguro de responsabilidad civil, etc.). Ejemplo: tengo un perro que no está catalogado como potencialmente peligroso, ¿es obligatorio hacerle un seguro de responsabilidad civil?
- Obligaciones legales en viajes con mascotas. Ejemplo: me voy a ir de vacaciones con mi perro a Alemania, ¿qué documentación tengo que llevar por si me para la policía?
- Divorcio y tenencia de mascotas. Ejemplo: me acabo de separar y mi pareja no acepta la custodia compartida del perro, ¿qué puedo hacer?

- Adopción / compraventa de animales. Ejemplo: quiero adoptar un perro potencialmente peligroso, ¿cuáles son los trámites para obtener la licencia para perros potencialmente peligrosos?
- Animales en vivienda de alquiler / comunidad de propietarios. Ejemplo: había encontrado un piso de alquiler y cuando le dije al propietario que tengo un perro, ya no me lo quiere alquilar. ¿Es legal con la nueva Ley de bienestar animal?
- Robo y pérdida de mascotas, acciones e interposición de denuncia. Ejemplo: me han robado a mi perro del jardín de casa y las cámaras de seguridad lo tienen grabado, ¿cómo debo proceder para denunciar?

Bajo esta cobertura, se prestaría asesoramiento jurídico telefónico sobre las materias previamente listadas. La consulta se atendería verbalmente sin emisión de dictamen escrito.

### **Revisión y redacción de escritos y contratos relacionados con el día a día de las mascotas**

Dentro de este apartado, podríamos encontrar, entre otros, la revisión y redacción de los siguientes tipos de contratos:

- Contrato de adopción / compraventa de mascotas. Ejemplo: me han enviado el borrador del contrato de adopción de un gato y tengo dudas en algunas cláusulas, me gustaría obtener una revisión.
- Contrato de acogida temporal de un animal. Ejemplo: voy a ser casa de acogida temporal de un perro y revisando el contrato me han surgido algunas dudas que me gustaría ver con un abogado.
- Contrato de prestación de servicio de residencia canina. Ejemplo: voy a dejar a mi perro en una residencia canina durante un fin de semana y en el contrato hay algunos puntos que no acabo de ver claros y me gustaría que lo revisara un abogado.
- Cláusulas específicas sobre mascotas en contratos de alquiler de vivienda. Ejemplo: voy a alquilar una vivienda y en el borrador del contrato hay algunas cláusulas a cerca de las mascotas que me parecen abusivas, ¿podría revisarlo un abogado?
- Cláusulas específicas sobre mascotas en la comunidad de propietarios. Ejemplo: en los estatutos de la comunidad a la que me he mudado, hay algunas cláusulas a cerca de las mascotas que me parecen abusivas, ¿podría revisarlo un abogado?

### **Defensa y reclamación**

- Defensa penal. Mediante esta cobertura, se garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en los procesos penales que se

sigan contra él por delitos cometidos imprudentemente. Ejemplo: mi perro ha mordido de gravedad a un vecino y este, me ha denunciado, necesito un abogado para que me defienda.

- Reclamación de daños no contractual ocasionada por terceros. Mediante esta cobertura, se garantiza la reclamación de los daños y perjuicios sufridos por la mascota y la persona responsable de la misma, siempre que tenga la condición de asegurado, al tercero responsable. Ejemplo: el perro de un vecino, que iba suelto durante el paseo, ha mordido al mío causándole lesiones leves, pero lo he tenido que llevar al veterinario. ¿Puedo reclamarle para que me abone la factura del veterinario?
- Defensa en caso de denuncias de vecinos / comunidad de propietarios. Mediante esta cobertura, se garantiza la defensa y reclamación (amistosa o en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral) de los derechos del Asegurado frente a la Comunidad de Propietarios y/o vecinos, siempre y cuando se encuentre al corriente de pago de las cuotas comunitarias, en conflictos relacionados con la mascota asegurada. Ejemplo: tengo un perro con demencia y casi siempre se le escapa el pipí en la portería antes de salir al paseo. Siempre lo limpio al volver del paseo, pero hay vecinos que me quieren denunciar, ¿qué debo hacer?
- Reclamación por incumplimiento de servicios profesionales (veterinario, peluquería canina, residencia canina / felina, etc.). Mediante esta cobertura, se garantiza al Asegurado la reclamación frente a terceros de sus derechos (amistosamente o en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral) por incumplimiento de los siguientes contratos de arrendamiento, de los que sea titular, siempre que el destinatario final sea la mascota:
  - ✓ Servicios de profesionales titulados
  - ✓ Servicios de veterinarios
  - ✓ Servicios de viajes, turísticos y de hostelería
  - ✓ Servicios de enseñanza, adiestramiento y transporte
  - ✓ Servicios de limpieza y peluquería

Ejemplo: llevé a mi perro al veterinario porque no se encontraba bien. Le hicieron analíticas y, supuestamente, todo estaba bien. Como mi perro seguía mal, lo llevé a otro veterinario para tener una segunda opinión y, tras más analíticas y pruebas, le detectan una enfermedad avanzada. ¿Puedo reclamar al primer veterinario por negligencia?

Dado que cada compañía tiene distintos productos, este paquete propuesto se podría integrar en sus pólizas en función de la estrategia de comercialización de la compañía:

- Por defecto dentro de la póliza de mascotas, bajo un modelo de **inclusión** en el que el cliente no elige contratar estas garantías si no que ya las tiene por defecto.
- Contratación **opcional** por parte del cliente, eligiendo o no tener estas garantías legales como complemento a su póliza de mascotas. Bajo este modelo, la frecuencia de uso suele ser mayor (al tener el cliente más conocimiento de su existencia) y, por tanto, la prima será superior a la de un modelo en inclusión.

## 4.2. Póliza stand alone defensa jurídica familiar

Son distintas las compañías que comercializan pólizas de defensa jurídica familiar en el mercado. En gran medida, todas ofrecen coberturas muy similares y estándar.

A continuación, se muestra el resultado del análisis de coberturas de 3 compañías que comercializan el seguro de defensa jurídica familiar.

Cuadro 6: comparativa pólizas defensa jurídica familiar

Garantías	COMPAÑÍA			
	ARAG	Iris Global	Generali	Caser
Asistencia jurídica telefónica	✓	✓	✓	✓
Revisión y redacción de contratos	✓	✓	✗	✗
Reclamación de daños no contractual	✓	✓	✓	✓
Defensa penal	✓	✗	✓	✓
Defensa subsidiaria de la responsabilidad civil	✓	✗	Opcional	✓
Derechos relativos a la vivienda	✓	✓	✓	✓
Derechos del consumidor	✓	✓	✗	✓
Defensa ante infracciones administrativas	✓	✗	✓	✓
Defensa fiscal	✓	✓	Opcional	Opcional
Defensa laboral	✓	Ampliado	Opcional	Opcional
Prestación por separación o divorcio	✓	Ampliado	Opcional	Opcional
Defensa de otros seguros	✗	✓	✓	✓
Defensa servicio doméstico	✗	Ampliado	✗	✗
Desahucio	✗	Ampliado	✗	✗
Defensa y reclamación en internet	✗	Ampliado	✗	✗
Reclamación en cuestiones financieras y bancarias	✗	Ampliado	✗	✗
Tramitación de sanciones de tráfico	✗	Ampliado	✗	✗

Fuente: elaboración propia en base a información encontrada en Internet de las compañías

A nivel de primas, la información pública que hay en la web de estas compañías arroja lo siguiente:



Cuadro 7: comparativa de primas entre las compañías analizadas

Compañía	Básico	Ampliado
ARAG	Desde 71,09 €	-
Iris Global	80,40 €	120,22 €
Generali	No hay información pública	
Caser	Desde 61,99€	

Fuente: elaboración propia en base a información encontrada en Internet de las compañías

Como podemos observar, los seguros que podemos encontrar en el mercado, ya sea en modalidad básica o ampliada, son ligeramente parecidos entre ellos. El seguro de defensa jurídica stand alone, tiene recorrido de mejora en base a las necesidades legales detectadas en los capítulos anteriores.

En los siguientes apartados, se proponen garantías adicionales para complementar este seguro en base a distintas modalidades de comercialización:

- **Modalidad básica:** se trata de un paquete básico que contiene las garantías habituales de este tipo de pólizas, que se pueden considerar un básico en una póliza de defensa jurídica familiar.
- **Modalidad Premium:** contendría, además de lo incluido en la modalidad básica, garantías adicionales de un mayor valor añadido para los clientes.
- **Modalidad Plus:** contendría, además de lo incluido en la modalidad Premium, servicios de valor añadido para complementar el seguro y dar una mayor percepción de uso a la póliza.

Teniendo en cuenta las principales preocupaciones citadas en apartados anteriores, se propone un producto con las siguientes coberturas / servicios de valor añadido (dentro de cada uno de los ámbitos). De este modo, no se estaría recargando el producto con garantías que el cliente no aprecia y, probablemente, sería más propenso a la compra.

### Asesoramiento legal

- Asesoramiento jurídico telefónico / chat / presencial / videollamada. Comprende todas aquellas consultas legales que estén relacionadas con las coberturas incluidas en la póliza. Podrá ser telefónico, por chat, presencial o bien, por videollamada.  
  
Ejemplo: he realizado unas obras en casa y el resultado, no es lo que había contratado. ¿Puedo reclamar? ¿Cuál sería el procedimiento?
- Asistencia en la gestión de documentos legales. Comprende la revisión y redacción de documentos relacionados con todas las coberturas que se describen a continuación.

Ejemplo: voy a comprar un coche de segunda mano y el propietario me ha enviado el borrador del contrato de compraventa, ¿es correcto todo lo que se indica? ¿Puedo realizar modificaciones?

Para hacerlo más atractivo, se podría integrar todo dentro de una aplicación o bien, en un área cliente online donde el asegurado pudiera:

- Elegir un abogado de confianza para realizar siempre las consultas con la misma persona
- Agendar citas para consultas telefónicas, presenciales o por videollamada
- Subir los documentos que necesita que se revisen y poder consultar el resultado de la revisión cuando estuviera listo (llegaría una alerta conforme el documento ya está revisado).

## Consumo

- Reclamación por incumplimiento contractual. Comprende la reclamación de derechos del asegurado en conflictos derivados de contratos de arrendamiento de servicios de su día a día. Teniendo en cuenta la temática más consultada según el informe del “Observatorio Jurídico de Legalitas 2023”, se acotaría esta garantía a los siguientes contratos de servicios:

- ✓ Suministros
- ✓ Comercio (incluye el electrónico)
- ✓ Ocio y turismo
- ✓ Servicios de vigilancia y seguridad
- ✓ Servicios bancarios

Ejemplo: contraté un viaje a través de una agencia en el que la categoría de los hoteles era 4 estrellas. Al llegar al primer alojamiento, resultó ser de 3 estrellas, ¿puedo reclamar?

## Familia

- Prestación por separación o divorcio. Comprende el procedimiento de divorcio de mutuo acuerdo, así como la negociación del convenio regulador. Con la finalidad de evitar la anti-selección, esta garantía tendrá una carencia de un año desde el efecto de la póliza.

Esta primera parte es lo que ofrecen las pólizas en el mercado. Para complementar esta parte, se propone añadir la siguiente compensación económica para los progenitores en caso de haber hijos menores:

- ✓ Compensación para el pago de la escuela de los hijos menores (si los hubiera) en caso de incapacidad laboral temporal (si es autónomo) o de desempleo (si es asalariado) de los progenitores. Se propone un límite de 250€ al mes durante un período máximo de 12 meses.
- ✓ Compensación para el pago de actividades extraescolares de los hijos menores (si los hubiera) en caso de que el progenitor incurriera en incapacidad laboral temporal (si es autónomo) o en desempleo (si es asalariado). Se propone un límite de 250€ al mes durante un período máximo de 12 meses.
- ✓ Reclamación por incumplimiento del convenio regulador. Comprende la reclamación en caso de incumplimiento por parte del excónyuge de las medidas establecidas en el convenio regulador homologado tras la separación o divorcio.

Como novedad, también se propone la siguiente cobertura:

- Asesoramiento sobre el matrimonio civil. Comprende el asesoramiento sobre todos los trámites a realizar para un matrimonio civil. En caso de querer llevarlo a cabo, incluiría las gestiones de todos los trámites para celebrar el matrimonio civil, incluyendo también la cita en el notario, en el juzgado (o juzgado de paz) o en el ayuntamiento para su formalización.
- Protección de menores ante el bullying o ciberbullying. Comprendería las siguientes acciones:
  - ✓ Reclamación ante el centro u organismo con responsabilidad respecto del acoso
  - ✓ Denuncia penal y reclamación de daños y perjuicios en caso de no solucionarse vía reclamación al centro escolar

Ejemplo: unos alumnos de un curso superior al de mi hijo llevan meses haciéndole bullying, ¿cómo puedo actuar ante el colegio?

- Reclamación en caso de divulgación de imágenes del menor sin consentimiento de los padres. Comprendería la reclamación ante el tercero responsable de haber publicado imágenes del menor sin el consentimiento de los padres. Ejemplo: el colegio de mi hijo ha publicado en la web unas fotos de una actividad en las que sale mi hijo y no hemos dado el consentimiento, ¿puedo reclamar?
- Borrado de contenidos y huella digital: comprende el borrado de los datos e imágenes del menor de edad que se hubieran publicado indebidamente en internet. Ejemplo: unos alumnos han creado un vídeo con inteligencia artificial usando la imagen de mi hijo y dañando su reputación, ¿podemos solicitar el borrado de ese contenido?

- Reclamación de daños corporales. En caso de conflicto del menor con terceras personas, comprende la reclamación de daños corporales al tercero responsable. Ejemplo: unos alumnos del centro donde estudia mi hijo le han roto el brazo, ¿podemos reclamar?

## **Mascotas**

Se trataría de un paquete de **contratación opcional** que contendría todas las garantías que se indican a continuación (no se podrían elegir, se si contrata el paquete, se tendrían todas). De esta forma, al ser opcional, se evita duplicidad de coberturas en caso de tener contratada una póliza de mascotas y que ya tuviera integradas todas estas coberturas o similares.

- Asesoramiento jurídico telefónico relacionado con el día a día de las mascotas, tal y como se ha descrito en el apartado 4.1.4.

Bajo esta cobertura, se prestaría asesoramiento jurídico telefónico sobre las materias previamente listadas. La consulta se atendería verbalmente sin emisión de dictamen escrito.

- Revisión y redacción de escritos y contratos relacionados con el día a día de las mascotas. Dentro de este apartado, podríamos encontrar, entre otros, la revisión y redacción de los documentos descritos en el apartado 4.1.4.
- Defensa y reclamación:
  - ✓ Defensa penal. Mediante esta cobertura, se garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en los procesos penales que se sigan contra él por delitos cometidos imprudentemente. Ejemplo: mi perro ha mordido de gravedad a un vecino y este, me ha denunciado, necesito un abogado para que me defienda.
  - ✓ Reclamación de daños no contractual ocasionada por terceros. Mediante esta cobertura, se garantiza la reclamación de los daños y perjuicios sufridos por la mascota y la persona responsable de la misma, siempre que tenga la condición de asegurado, al tercero responsable. Ejemplo: el perro de un vecino, que iba suelto durante el paseo, ha mordido al mío causándole lesiones leves, pero lo he tenido que llevar al veterinario. ¿Puedo reclamarle para que me abone la factura del veterinario?

Se propone una cobertura básica ya que no se trata de un seguro de mascotas propiamente.

## **Vivienda**

- Asesoramiento jurídico especializado en materia de vivienda. Comprende todo aquel asesoramiento jurídico especializado en materia de vivienda, haciendo hincapié en la nueva Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.

- Reclamación de daños materiales. Comprende la reclamación de daños materiales causados por terceros a la vivienda y objetos ubicados en ella. Ejemplo: el vecino de arriba ha tenido un escape de agua causando daños al techo y muebles del comedor, ¿puedo reclamar?
- Reclamación por incumplimiento de contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda. Comprende la reclamación, al tercero responsable, por incumplimiento de los contratos indicados en el enunciado. Ejemplo: contraté a un autónomo para
- Conflictos derivados del contrato de alquiler. Comprende la reclamación al propietario / inquilino (en función de su condición como tomador de la póliza) de la vivienda alquilada por incumplimiento del contrato de alquiler. No se incluye la reclamación por impago de rentas ni el desahucio. Ejemplo: el propietario de la vivienda que tenía alquilada no quiere devolverme toda la fianza cuando me corresponde la totalidad de esta, ¿cómo puedo reclamarle?
- Reclamación por incumplimiento del contrato de compraventa. Comprende la reclamación frente al vendedor de la vivienda por incumplimiento del contrato de compraventa. Ejemplo: ya teníamos firmadas las arras y el plazo máximo para la formalización de la compraventa era de 2 meses. Han pasado 2 meses y medio y todavía no he podido formalizar la compra de la vivienda, ¿puedo reclamar?
- Reclamación por ocupación ilegal de la vivienda (propietario): comprende todo el proceso para la recuperación de la vivienda tras la ocupación ilegal. Únicamente quedaría cubierto todo el proceso hasta la recuperación de la vivienda. Ejemplo: me he ido fuera del país de vacaciones y nos hemos enterado de que han entrado a ocupar nuestra casa, ¿qué debemos hacer para denunciar?

### **Comercio electrónico / internet**

- Reclamación en conflictos relacionados con el comercio electrónico e internet. Comprendería la reclamación en caso de:
  - ✓ Acoso, amenazas, injurias, calumnias o uso indebido de datos de carácter personal a través de internet
  - ✓ Suplantación de la identidad en internet
  - ✓ Estafas informáticas realizadas a través de internet

Ejemplo: un vecino me está acosando a través de redes sociales vertiendo acusaciones falsas sobre mí, ¿qué puedo hacer?

## **Laboral**

- Defensa en contratos laborales. Para trabajadores por cuenta ajena o como trabajador autónomo económicamente dependiente, comprende la reclamación de los derechos del asegurado ante los conflictos frente a la empresa privada para la que presta sus servicios por los conflictos laborales de carácter individual. Para trabajadores por cuenta propia o pensionistas, comprende la reclamación de las prestaciones sociales contributivas de las que el asegurado sea beneficiario y le hayan sido denegadas, frente al Instituto Nacional de la Seguridad Social y Mutualidades de Previsión Social. Ejemplo: mi empresa me ha despedido, pero considero que el despido es improcedente, ¿puedo reclamar?

### **Condición de asegurado**

En una póliza de defensa jurídica familiar, tiene la condición de asegurado quién se designe como tomador en las Condiciones Particulares y, además, su cónyuge / pareja de hecho y los hijos / padres y suegros que convivan en el mismo domicilio.

### **Ámbito general de cobertura de la póliza**

Se garantizan los derechos de los asegurados en el ámbito de su vida privada y familiar, así como trabajadores por cuenta ajena.

### **Sumas aseguradas y límites**

- Suma asegurada: para las garantías de defensa y reclamación, la suma asegurada para abogados de red de la compañía siempre será superior a la de libre elección de abogado, donde el coste siempre tenderá a ser mayor por no tener pactados los honorarios ni, por tanto, el coste controlado. Una suma asegurada suficiente para libre elección de abogados sería, como mínimo, 1.500€ por siniestro.
- Carencias: para todas las garantías de materia contractual, se establecerá un período de carencia de 3 meses desde la fecha de efecto de la póliza. Para la prestación por separación o divorcio y la reclamación por incumplimiento del convenio regulador, se establece una carencia de un año desde la fecha de efecto de la póliza.
- Otros límites: para el acceso a la vía judicial, se estable una cuantía mínima a reclamar de 300€, lo que comúnmente se denomina mínimo litigioso. Para reclamaciones de cantidades por debajo de este importe, solo se tendrá acceso a la reclamación en vía amistosa.

### **Servicios de valor añadido**

Para complementar el seguro, se podrían añadir servicios de valor añadido los cuales, darían una mayor percepción de uso del seguro:

- Testamento abierto notarial. Comprende el asesoramiento con un abogado para la confección del testamento, agendar cita con el notario y los costes notariales (una copia simple del testamento).
- Asesoramiento y elaboración del testamento vital. Comprende el asesoramiento con un abogado para la confección del testamento vital, agendar cita con el notario y los costes notariales (una copia simple del testamento).
- Asesoramiento sucesorio en caso de fallecimiento de un familiar. Comprende el asesoramiento de todos los trámites sucesorios relacionados tras el fallecimiento de un familiar, hasta segundo grado de consanguinidad / afinidad.
- Elaboración de poderes preventivos / auto curatela. Comprende el asesoramiento con un abogado para la confección los poderes preventivos y / o auto curatela, agendar cita con el notario y los costes notariales (una copia simple del testamento).
- Alta / baja empleados del hogar y confección de nóminas. Comprende el alta de empleados del hogar, así como la confección de las nóminas mensuales. En caso de finalización de los servicios, comprende también la gestión de la baja del empleado del hogar.
- Asesoramiento inmobiliario. Comprende el asesoramiento por parte de un profesional en caso de querer vender o alquilar la vivienda, sobre cuál es la alternativa más conveniente en función de la situación del asegurado.
- Asesoramiento en la búsqueda de una hipoteca. En caso de querer comprar una vivienda, comprende el asesoramiento y la búsqueda de la mejor hipoteca para el asegurado.

En resumen, la propuesta de un seguro de defensa jurídica familiar, teniendo en cuenta las principales preocupaciones legales durante la vida de una persona, sería el que se muestra a continuación. Se han definido 3 opciones de cobertura: básico, premium y plus, pudiendo el cliente elegir hasta qué nivel quiere estar protegido. Además, entre ellos, se diferencian por la suma asegurada.

Cuadro 8: propuesta de producto de defensa jurídica familiar integral

Garantías	MODALIDAD		
	Básico	Premium	Plus
<b>Asesoramiento legal</b>			
Asesoramiento jurídico telefónico / chat / presencial / videollamada	✓	✓	✓
Asistencia en gestión de documentos legales	✓	✓	✓
<b>Consumo</b>			
Reclamación por incumplimiento de contratos de servicios: suministros, comercio, ocio y turismo, servicios de vigilancia y seguridad, bancarios	✓	✓	✓
<b>Familia</b>			
Asesoramiento sobre el matrimonio civil	✓	✓	✓
Procedimiento de divorcio de mutuo acuerdo y negociación del convenio regulador	✓	✓	✓
Reclamación por incumplimiento del convenio regulador	✓	✓	✓
Reclamación de daños corporales	✓	✓	✓
Compensación para el pago de la escuela de los hijos menores	✗	✓	✓
Compensación para el pago de actividades extraescolares de los hijos menores	✗	✓	✓
Protección de menores ante el bullying / ciberbullying	✗	✓	✓
Reclamación en caso de divulgación de imágenes de menores sin consentimiento	✗	✓	✓
Borrado de contenidos y huella digital	✗	✓	✓
<b>Mascotas</b>			
Asesoramiento jurídico telefónico			
Revisión y redacción de escritos	Pack opcional	Pack opcional	Pack opcional
Defensa penal			
Reclamación de daños no contractual			
<b>Vivienda</b>			
Asesoramiento jurídico especializado en materia de vivienda	✓	✓	✓
Reclamación de daños materiales	✓	✓	✓
Reclamación por incumplimiento de contratos de obras de reforma	✓	✓	✓
Conflictos derivados del contrato de alquiler	✓	✓	✓
Reclamación por incumplimiento del contrato de compraventa	✓	✓	✓
Reclamación por ocupación ilegal de la vivienda	✓	✓	✓
<b>Comercio electrónico / internet</b>			
Acoso, amenazas, injurias, calumnias o uso indebido de datos personales	✗	✓	✓
Suplantación de la identidad	✗	✓	✓
Estafas inormáticas a través de internet	✗	✓	✓
<b>Laboral</b>			
Defensa en contratos laborales	✗	✓	✓
<b>Servicios de valor añadido</b>			
Testamento abierto notarial / testamento vital	✗	✗	✓
Elaboración de poderes preventivos y auto curatela	✗	✗	✓
Asesoramiento sucesorio en caso de fallecimiento de un familiar	✗	✗	✓
Alta / baja de empleados del hogar y confección de nóminas	✗	✗	✓
Asesoramiento inmobiliario	✗	✗	✓
Asesoramiento en la búsqueda de una hipoteca	✗	✗	✓
<b>Suma asegurada garantías defensa y reclamación</b>	3.000€ abogados red 1.500€ libre elección	6.000€ abogados red 3.000€ libre elección	10.000€ abogados red 5.000€ libre elección

Fuente: elaboración propia

En el Anexo al final del documento, se adjunta una propuesta de IPID de la modalidad Plus. El contenido final, dependería de cada una de las compañías.





## 5. Conclusiones

Como hemos visto a lo largo de todo el documento, son muchas y de muy diversa índole las necesidades legales que puede tener una persona a lo largo de toda su vida. Cada etapa vital puede dar pie a distintas situaciones las cuales, pueden requerir de soluciones legales y, de ahí, la importancia de estar bien cubierto para poder hacer frente a los gastos que puede conllevar: abogado, procurador, notario, tasas, peritos, etc.

El desconocimiento del sistema judicial por parte de los españoles, así como el desconocimiento del seguro de defensa jurídica, inciden en la penetración de este tipo de seguros que tienen recorrido de mejora al alza.

La mitad de los españoles se ha planteado emprender acciones legales en alguna ocasión y un 5% muchas veces, aunque solo el 20% asegura haberlas llevado a cabo. La principal barrera para no emprender acciones legales son los costes económicos, seguidos de la complejidad de los procesos, evitar problemas y estrés, la inseguridad ante cómo puede acabar la demanda, o no conocer ningún servicio legal de confianza. Esta barrera se eliminaría teniendo contratado un seguro con amplias coberturas de defensa jurídica. Cabe destacar que, en caso de conflicto legal que llegue a los tribunales, los costes pueden ser muy elevados (dependiendo del procedimiento y de la cuantía de la reclamación) y los seguros de defensa jurídica pueden ser un buen aliado para paliar estos costes.

Como hemos visto, existen distintas fórmulas para estar cubierto ante conflictos legales:

- **Seguro independiente** (stand alone) de **defensa jurídica**
- **Dentro de otro tipo de póliza** (add on)

Son varios los seguros que incorporan coberturas de defensa jurídica adicionales al riesgo principal. No obstante, nunca llegarán a ser tan completas como un seguro de defensa jurídica independiente.

Como principales conclusiones y, siguiendo con la estructura de la presente tesis, podemos extraer lo que se indica a continuación.

### 1.Principales preocupaciones legales en cada etapa de la vida

- **Infancia y niñez:** acoso escolar; problemas en el parto
- **Adolescencia:** ciberacoso / estafas; acoso escolar; derechos de imagen; reclamaciones de consumo; conflictos con terceros (peleas / abusos)
- **Juventud:** accidentes de tráfico; reclamaciones de consumo; alquiler o compra de vivienda; alquiler de habitaciones; gestiones bancarias; compra / venta de vehículos; estancias en el extranjero

- **Vida adulta:** divorcio; ocupación ilegal de la vivienda; fraudes bancarios; asuntos laborales; fraude online; conflictos domésticos
  - **Vejez / seniors:** planificación futura (testamento, herencia, poderes preventivos); reclamación por caídas en la vía pública; solicitud de ayudas asistenciales; gestión de bienes y patrimonio; reclamaciones de consumo; gestión de pensiones de jubilación / viudedad.
- 2. Integración de soluciones legales en distintas pólizas de seguro,** como solución a las principales preocupaciones legales. Se proponen las siguientes coberturas / servicios de valor añadido adicionales a los que ya ofrecen en la actualidad las distintas compañías dentro de los productos objeto de análisis.
- **Hogar:**
    - ✓ Pack protección familiar: protección de menores por bullying / cyberbullying; prestación por separación o divorcio
    - ✓ Pack protección digital: conflictos relacionados con el comercio electrónico o internet; borrado de contenidos / huella digital
    - ✓ Servicios de valor añadido: testamento notarial / vital; alta / baja empelados del hogar y confección de nóminas; asesoramiento inmobiliario; elaboración de poderes preventivos; asesoramiento ayudas asistenciales en caso de adaptación de la vivienda
  - **Salud:**
    - ✓ Defensa jurídica / reclamación: reclamación de lesiones; protección de menores ante el bullying / cyberbullying; reclamación frente a la Seguridad Social por denegación de derechos sobre pensiones de invalidez
    - ✓ Trámites: prestaciones / pensiones de incapacidad; nacimiento de un hijo
    - ✓ Servicios de valor añadido: otorgamiento notarial de poderes preventivos / auto curatela; testamento abierto notarial / vital
  - **Accidentes:**
    - ✓ Defensa jurídica / reclamación: reclamación de lesiones; protección de menores ante el bullying / cyberbullying; reclamación frente a la Seguridad Social por denegación de derechos sobre pensiones de incapacidad, viudedad u orfandad
    - ✓ Trámites: prestaciones / pensiones de incapacidad, viudedad y orfandad; gestoría en caso de fallecimiento por accidente

- ✓ Servicios de valor añadido: otorgamiento notarial de poderes preventivos / auto curatela; testamento abierto notarial / vital; asesoramiento y solicitud de ayudas en caso de incapacidad por accidente; asesoramiento ayudas asistenciales en caso de adaptación de la vivienda

- **Mascotas:**

- ✓ Asesoramiento: asesoramiento jurídico telefónico; revisión y redacción de escritos y contratos relacionados con el día a día de la mascota
- ✓ Defensa jurídica / reclamación: defensa penal; reclamación de daños no contractual; defensa en caso de denuncias de vecinos / comunidad de propietarios; reclamación por incumplimiento de servicios profesionales

### **3. Integración de soluciones legales mediante una póliza integral de defensa jurídica familiar**

Se propone un seguro de defensa jurídica familiar integral, incorporando una serie de soluciones legales (garantías y servicios de valor añadido) que abarcan las principales preocupaciones de las personas durante todo su ciclo vital. La filosofía es construir un seguro integral para que sea de utilidad durante toda la vida de una persona. La propuesta pasa por 3 modalidades de cobertura: básico, premium y plus, tal y como se muestra al final del apartado 4.2.

En un inicio, el planteamiento iba a ser una póliza en la que se pudieran ir añadiendo / eliminando coberturas en función de las necesidades de cada momento, pero, una vez estudiado, se detectó un alto riesgo de anti-selección y se consideró más oportuno construir un producto integral que pudiera ser de utilidad durante toda la vida de una persona.

### **4. Ventajas para los asegurados al disponer de soluciones legales en base a sus necesidades reales**

Como se ha indicado más arriba, la solución a un conflicto legal puede conllevar altos costes asociados y los seguros de defensa jurídica son un buen aliado. Además, el coste de este tipo de seguros no es elevado en comparación con la factura de un abogado.

Además, la incorporación de servicios de valor añadido a las distintas pólizas (ya sea en inclusión o en formato stand alone), crea una percepción de uso del seguro y ayuda a tangibilizar la defensa jurídica.



## 6. Bibliografía

### Informes:

Legalitas. Observatorio jurídico Legalitas 2023, febrero 2024

ICEA. Canales de distribución año 2022. Informe nº 1.767, septiembre 2023

ICEA. Evolución del Mercado Asegurador 2023. Informe nº 1.784, febrero 2024

Instituto Santalucía. Las etapas de la vida senior, marzo 2023

Ministerio de educación, formación profesional y deportes. Indicadores para evaluar y mejorar la convivencia escolar, junio 2024

### Fuentes de internet:

<https://tramitesdenacimiento.es/> (Fecha de consulta: 28 de abril de 2024)

<https://www.significados.com/etapas-del-desarrollo-humano/> (Fecha de consulta: 28 de abril de 2024)

<https://www.ine.es/> (Fecha de consulta: 19 de mayo de 2024)

<https://www.grupoaseguranza.com/noticias-de-seguros/estas-son-24-principales-dudas-legales-espanoles> (Fecha de consulta: 19 de mayo de 2024)

<https://onlygal.es/notas-de-prensa/la-herencia-principal-fuente-de-conflicto-legal-para-el-77-de-los-espanoles/> (Fecha de consulta: 19 de mayo de 2024)

<https://www.arag.es/productos/defensa-juridica/abogado-de-familia/> (Fecha de consulta: 29 de junio de 2024)

<https://www.caser.es/seguros-defensa-juridica-familiar> (Fecha de consulta: 29 de junio de 2024)

<https://www.generali.es/seguros-particulares/asistencia-juridica-familiar> (Fecha de consulta: 29 de junio de 2024)

<https://gestoriarubiomorales.com/ventajas-casarse-ante-notario/> (Fecha de consulta: 29 de junio de 2024)

<https://www.santalucia.es/seguro-accidentes> (Fecha de consulta: 29 de junio de 2024)

<https://www.irisglobal.es/home> (Fecha de consulta: 29 de junio de 2024)

<https://www.anfaac.org/datos-sectoriales/> (Fecha de consulta: 7 de julio de 2024)

<https://www.aedpac.com/es/la-asociacion/sector-del-animales-compania-cifras-5/index.htm> (Fecha de consulta: 7 de julio de 2024)

<https://www.acierto.com/seguros-hogar/defensa-juridica/#:~:text=Entre%20las%20garant%C3%ADas%20b%C3%A1sicas%20de%20divorcio%2C%20entre%20otras%20coberturas%20opcionales> (Fecha de consulta: 7 de julio de 2024)

<https://www.acierto.com/seguros-vida/accidentes/> (Fecha de consulta: 7 de julio de 2024)

<https://www.educacionfpydeportes.gob.es/prensa/actualidad/2023/05/20230503-observatorioconvivencia.html#:~:text=Pese%20al%20buen%20clima%20general,su%20hijo%20ha%20sido%20acosado> (Fecha de consulta: 7 de julio de 2024)

<https://www.icea.es/es-es/informacion-seguro> (Fecha de última consulta: 14 de julio de 2024)

[Seguro de Hogar con protección total para tu hogar | ABANCA](#) (Fecha consulta: 14 de julio de 2024)

<https://www.mapfre.es/particulares/seguros-de-hogar/> Fecha consulta: 14 de julio de 2024)

<https://www.lineadirecta.com/seguros-hogar/> Fecha consulta: 14 de julio de 2024)

### **Fuentes oficiales:**

Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (BOE 17 de octubre de 1980)

Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos (BOE 24 de diciembre de 1999)

Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales (BOE 29 de marzo de 2023)

Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda (BOE 25 de mayo de 2023)

## **Marta Bracero López**

Nacida en Barcelona el 26 de febrero de 1985.

Diplomada en Ciencias Empresariales en 2005 por la Universidad de Barcelona y Licenciada en Ciencias Actuariales y Financieras en 2007 por la Universidad de Barcelona.

Cuento con 17 años de experiencia en el sector asegurador, siempre en departamentos técnicos de compañías de no vida.

Inicié mi carrera profesional en 2007 en CaiFor (actual SegurCaixa Adeslas), en el departamento técnico como Project Manager.

Tras casi 10 años en SegurCaixa Adeslas, en 2017, emprendí un nuevo reto profesional en DAS Seguros, compañía especialista en defensa jurídica, donde trabajo actualmente, bajo el nuevo nombre de onLygal Seguros. Actualmente soy la responsable de pricing en el departamento técnico, entre otras funciones.





## **Anexo**

En la siguiente página (por temas de formato), se adjunta una propuesta de IPID de la modalidad Plus del producto de defensa jurídica stand alone.

# Defensa jurídica familiar Plus

## Documento de información sobre el producto de seguro

Compañía X

Producto: Póliza defensa jurídica familiar

La información completa se facilitará en la documentación contractual en el momento del alta del contrato.

### ¿En qué consiste este tipo de seguro?

Es un seguro de protección jurídica familiar por el cual, la Aseguradora, presta asesoramiento y defiende los derechos del Asegurado ante los conflictos que le surjan en su vida privada y/o familiar. Además, se complementa con una serie de servicios de valor añadido.



#### ¿Qué se asegura?

- ✓ Asesoramiento jurídico telefónico, presencial, chat o videollamada
- ✓ Revisión y redacción de documentos legales
- ✓ Reclamación incumplimiento contratos de servicios
- ✓ Familia:
  - Asesoramiento sobre el matrimonio civil
  - Procedimiento de divorcio de mutuo acuerdo
  - Reclamación incumplimiento convenio regulador
  - Reclamación de daños corporales
  - Compensación para el pago de la escuela de hijos menores
  - Compensación para el pago de actividades extraescolares de hijos menores
  - Protección de menores ante el bullying o cyberbullying
  - Reclamación por divulgación de imágenes de menores sin consentimiento de los padres
  - Borrado de contenidos y huella digital
- ✓ Vivienda:
  - Asesoramiento jurídico especializado en materia de vivienda
  - Reclamación de daños materiales
  - Reclamación por incumplimiento de contratos de obras de reforma
  - Conflictos derivados del contrato de alquiler
  - Reclamación por incumplimiento del contrato de compraventa
  - Reclamación por ocupación ilegal de la vivienda
- ✓ Comercio electrónico / internet:
  - Acoso, amenazas, calumnias o uso indebido de datos personales
  - Suplantación de la identidad
  - Estafas informáticas a través de internet
- ✓ Defensa en contratos laborales
- ✓ Mascotas (opcional):
  - Asesoramiento jurídico
  - Revisión y redacción de escritos
  - Defensa penal
  - Reclamación de daños no contractual
- ✓ Servicios de valor añadido:
  - Testamento abierto notarial / vital
  - Elaboración de poderes preventivos / autotutela
  - Alta / baja empleados del hogar y confección de nóminas
  - Asesoramiento inmobiliario
  - Asesoramiento en la búsqueda de hipoteca



#### ¿Qué no está asegurado?

- ✗ La defensa y reclamación en conflictos relacionados con el ejercicio de la actividad comercial, industrial o profesional realizada por cuenta propia por los Asegurados
- ✗ La defensa y reclamación por daños relacionados con vehículos a motor, de los que sean titulares o conduzcan los Asegurados de esta póliza, por hechos de la circulación
- ✗ La defensa y reclamación en conflictos relacionados con inmuebles no asegurados
- ✗ Los incidentes causados consciente y voluntariamente por el Asegurado con la finalidad de tener acceso a la cobertura de la póliza
- ✗ El resto de las exclusiones que, resaltadas en negrita, figuran en la oferta de seguro



#### ¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Carencia en conflictos contractuales (por ejemplo: reclamación contratos de servicios): 3 meses
- ! Reclamación mínima de 300 Euros para acceder a la vía judicial.
- ! Carencia prestación por separación o divorcio: 12 meses

# Defensa jurídica familiar Plus

## Documento de información sobre el producto de seguro

Compañía X

Producto: Póliza defensa jurídica familiar



### ¿Cuáles son mis obligaciones?

- Antes de la contratación, declarar a la compañía todas las circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo según los datos solicitados.
- Durante la vigencia del contrato, comunicar a la compañía todas las circunstancias que puedan modificar el riesgo.
- En caso de solicitud de indemnización, declarar el siniestro en el plazo máximo de 7 días desde que lo conoció y proporcionar la información/documentación necesaria para la gestión del siniestro.



### ¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ Quedan cubiertas las prestaciones ocurridas en España, siempre y cuando sea competente la jurisdicción española.



### ¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

El primer pago se deberá realizar al formalizar el contrato y los sucesivos en la correspondiente fecha de finalización, con la periodicidad y el medio de pago acordado en el contrato.



### ¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

La duración del contrato será la indicada en las condiciones particulares. Salvo que se indique lo contrario, tendrá una duración anual, que se inicia a las 00:00 horas de la fecha de inicio, y que finaliza a las 24 horas de la fecha de finalización.



### ¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Enviando por escrito a la compañía la decisión de cancelar el contrato al menos un mes antes de su fecha de finalización, facilitando el nombre del contratante, la copia de su DNI y el número del contrato y dirigiéndolo #dirección compañía# o bien al email #email compañía#.