

# GUÍA PARA PROTEGER TU HOGAR



Fundación **MAPFRE**



# SUMARIO

<b>I</b> <b>EL SEGURO DE HOGAR</b> <b>¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE?</b>	<b>PÁG. 5</b>
<b>II</b> <b>CONCEPTOS BÁSICOS</b> <b>EN EL SEGURO DE HOGAR</b>	<b>PÁG. 13</b>
<b>III</b> <b>COBERTURAS DE DAÑOS MATERIALES</b> <b>EN LOS SEGUROS DE HOGAR</b>	<b>PÁG. 27</b>
<b>IV</b> <b>COBERTURAS DE RESPONSABILIDAD CIVIL</b> <b>EN LOS SEGUROS DE HOGAR</b>	<b>PÁG. 33</b>
<b>V</b> <b>COBERTURA DE ASISTENCIA</b> <b>EN LOS SEGUROS DE HOGAR</b>	<b>PÁG. 39</b>
<b>CÓMO ACTUAR EN CASO</b> <b>DE SINIESTRO</b>	<b>PÁG. 46</b>





# **EL SEGURO DE HOGAR ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE?**

---

El seguro de hogar es uno de los seguros básicos de protección de la economía familiar en cualquier parte del mundo, junto al de salud y al de automóvil. Esto es así porque la vivienda es, generalmente, el bien de mayor valor intrínseco que poseen las personas y, al mismo tiempo, el lugar donde se concentran sus pertenencias individuales: mobiliario, enseres, vestimenta, recuerdos, etc. Cualquier circunstancia que haga peligrar ese patrimonio afectará a sus propietarios y a sus familias, tanto sentimental como económicamente.

## **EL SEGURO DE HOGAR COMO SEGURO MULTIRRIESGOS**

El seguro de hogar tiene por finalidad proteger al asegurado de las pérdidas o perjuicios que pudieran derivarse de los accidentes en un domicilio particular o, en algunos casos, los relacionados con las personas que componen la familia que la habita.

*Por ejemplo, es habitual encontrar seguros de hogar que incluyen la cobertura de robo fuera de la vivienda.*

UNA ÚNICA PÓLIZA DA COBERTURA A MUCHOS RIESGOS DISTINTOS: DESDE LOS DAÑOS QUE PUEDAN SUFRIR LOS BIENES DE LA VIVIENDA HASTA LOS PERJUICIOS ECONÓMICOS DERIVADOS DE LAS RECLAMACIONES DE TERCEROS

Su principal ventaja es que generalmente solo se precisa suscribir una póliza para dar cobertura a muchos riesgos distintos: desde los daños materiales que puedan sufrir los bienes de la vivienda familiar hasta los perjuicios económicos derivados de las reclamaciones de terceros por actos de los que sea civilmente responsable (cobertura de responsabilidad civil). Es, por tanto, un seguro “multirriesgos” o “combinado”.

## **¿CUÁLES SON LAS COBERTURAS HABITUALES?**

Aunque las aseguradoras comercializan muy diversos tipos de seguros de hogar, por lo general las garantías que habitualmente se establecen en las pólizas son parecidas, recogidas dentro de las tres categorías siguientes:

### **1. Cobertura de daños materiales**

El daño material es el que afecta a los bienes o patrimonio de una persona. Por esta cobertura se indemnizan las pérdidas que sufran el continente (en general, es la estructura del edificio) y el contenido (conjunto de artículos patrimoniales que son movibles, es decir, no unidos a la estructura de un edificio) de la vivienda asegurada en la póliza.

Las principales garantías incluidas son el incendio, el robo, los daños por agua y la rotura de cristales, pero existen muchas otras.

### **2. Cobertura de responsabilidad civil**

Se refiere a los daños que pueda sufrir el patrimonio del asegurado para cubrir el pago de las indemnizaciones por daños

causados a terceros (corporales, materiales o patrimoniales) que pudieran ser culpa o responsabilidad del asegurado o de las personas de quien deba responder; es decir, por actos de los que sea civilmente responsable.

*Por ejemplo, esta cobertura cubriría los desperfectos o daños a terceros que puedan causar nuestros hijos.*

### **3. Cobertura de asistencia**

Por esta garantía se cubre tanto la asistencia en el hogar o domiciliaria para prestar diversos servicios ante imprevistos que ocurran en la vivienda asegurada, como la asistencia en viaje con ocasión de desplazamientos temporales.

*Por ejemplo, estas coberturas dan respuesta a problemas tan diversos como la sustitución de cerraduras por extravío de las llaves, la asistencia informática o el envío de medicamentos.*



Estas coberturas se verán con más detalle en apartados posteriores. En cualquier caso, dada la amplísima gama existente de los seguros de hogar, es muy importante revisar con detalle las coberturas que están incluidas, así como los límites de las indemnizaciones para cada riesgo, y ante cualquier duda, consultar con los profesionales expertos del sector asegurador.

## **EL SEGURO DE COMUNIDADES DE VECINOS**

Muy relacionado con el seguro de hogar está el seguro de comunidades, que como en el caso del de hogar es un seguro multi-riesgo que cubre aquellas circunstancias que pueden afectar a los inmuebles (edificios) en régimen de propiedad horizontal, es decir, edificios principalmente dedicados a viviendas ocupadas por familias. También suelen incluir bajo su protección los garajes, los locales comerciales, las zonas comunes del recinto, las piscinas y lugares de ocio y deporte, etc.

Responde igualmente de los daños ocasionados a terceros que tengan su origen en las partes comunes del edificio: fachadas, cubiertas, cornisas, antenas comunitarias, bajantes, etc. Asimismo, la comunidad debe responder de los actos de administradores, jardineros, vigilantes, etc., que, en el ejercicio de sus funciones, puedan ser declarados responsables directos por no velar por el buen uso del edificio (del ascensor, por ejemplo).

**EL SEGURO DE COMUNIDADES SUELE INCLUIR  
LOS GARAJES, LOS LOCALES COMERCIALES,  
LAS ZONAS COMUNES DEL RECINTO, LAS  
PISCINAS Y LUGARES DE OCIO Y DEPORTE, ETC.**

## **¿CUBRE LO MISMO EL SEGURO DE COMUNIDADES DE VECINOS QUE EL DE HOGAR?**

Normalmente el seguro de comunidad no cubre los siniestros dentro de un hogar particular. Los propietarios individuales son responsables de los siniestros que se produzcan o deriven de su vivienda, por lo que el seguro comunitario no es sustitutivo del seguro multirriesgo de un hogar particular, sino complementario. Es posible que en algunos casos el seguro de comunidad indemnice a los copropietarios por ciertos tipos de daños, pero en general el seguro de hogar particular da cobertura a bienes que nunca se cubren en el seguro de comunidad como, por ejemplo, el mobiliario, los enseres o las joyas.

## **¿HAY UN SEGURO PARA VIVIENDAS EN RÉGIMEN DE ALQUILER?**

Vivir en régimen de alquiler es una opción cada vez más extendida, por ello el sector asegurador también da respuesta a las necesidades que surgen de esa realidad, tanto para los propietarios de las viviendas como para sus inquilinos.

**EL PROPIETARIO TIENE LA OBLIGACIÓN DE REALIZAR LAS REPARACIONES NECESARIAS PARA QUE LA VIVIENDA TENGA LAS CONDICIONES DE HABITABILIDAD ÓPTIMAS Y EL INQUILINO ES EL RESPONSABLE DE MANTENER LA VIVIENDA EN PERFECTAS CONDICIONES**

Hay que señalar que el inquilino es el responsable de mantener la vivienda en perfectas condiciones, y el propietario tiene la obligación de realizar las reparaciones necesarias para que la vivienda tenga las condiciones de habitabilidad óptimas; pero ambos tienen intereses sobre los bienes de los que son propietarios, y también son responsables de ellos.

En líneas generales, podemos decir que el propietario de la vivienda en régimen de alquiler tiene dos intereses principales:

- La propia vivienda, que protegerá con un seguro de hogar para los daños que pueda sufrir el contenido, y por los que pueda causar el mismo a terceras personas.
- El alquiler, que puede proteger a través de seguros específicos de protección de alquileres, cuya principal cobertura es la de impago de la renta de alquiler por parte del inquilino, y que normalmente se completa con la garantía de defensa jurídica para las cuestiones relacionadas con el contrato de alquiler.

Con respecto al inquilino, su principal interés está en los bienes de los que es propietario y que se encuentran en la vivienda alquilada, para los que existen pólizas específicas; pero también los daños que pueda causar a terceros mientras reside en la misma, o la defensa jurídica ante la posibilidad de que el propietario no cumpla con sus obligaciones, como puede ser la devolución de la fianza.





# **CONCEPTOS BÁSICOS EN EL SEGURO DE HOGAR**

---

## ¿QUÉ ES LA PÓLIZA DEL SEGURO DE HOGAR?

Es el documento que contiene el contrato de seguro y constituye la prueba de su existencia. Contiene los derechos y obligaciones de ambas partes, asegurado y asegurador. Como documento fundamental y regulador que es, el asegurado debe entender su alcance y particularidades.

Al igual que en otros tipos de seguros, las pólizas de los seguros de hogar están compuestas por varios documentos:

- *Condiciones generales:* recogen los aspectos generales y comunes de este tipo de seguro: riesgos excluidos, garantías complementarias, personas que intervienen en el contrato, pago de primas y prestaciones, comunicaciones, etc.
- *Condiciones particulares:* contienen información específica de cada asegurado, aquella que solo le afecta a él de manera



LA PÓLIZA ES EL  
DOCUMENTO QUE  
CONTIENE EL CONTRATO  
DE SEGURO Y CONSTITUYE LA  
PRUEBA DE SU EXISTENCIA

concreta en función de la cobertura contratada: datos personales, garantías, duración, prima a pagar, periodicidad del recibo, designación de los objetos asegurados y de su situación, suma asegurada o alcance de la cobertura, así como el lugar y forma de pago, entre otros.

- *Condiciones especiales:* sirven para matizar o completar aspectos ya recogidos en las condiciones generales de la póliza. Es importante conocer que el contenido de tales condiciones especiales prevalece sobre cualquier otra condición establecida en la póliza, al igual que las condiciones particulares prevalecen sobre las generales.
- *Suplementos:* son documentos que modifican alguna circunstancia recogida en la póliza inicial, ya sea a petición del asegurado o por indicación de la compañía. Los más habituales son cambios en los datos personales, cambio de domicilio del tomador, forma de pago de la prima, duración del contrato o en las garantías cubiertas.
- *Anexos o cláusulas:* son documentos que tienen una finalidad semejante a las condiciones especiales, en donde se suelen recoger descripciones más precisas de los objetos o bienes asegurados, o alcance y extensión de alguna cobertura o garantía contratada en el documento base del contrato.

## **¿CÓMO INFLUIRÍA TENER DOBLE SEGURO O CONCURRENCIA DE SEGUROS?**

Esta situación se produce cuando se asegura el mismo inmueble dos o más veces. En el seguro de hogar, si esto se produjera, cada una de las aseguradoras concurrentes solo pagaría la parte proporcional del capital asegurado en la respectiva póliza, sin

que el conjunto de todas las indemnizaciones sobrepasara el valor de los daños producidos por el siniestro.

*Por ejemplo, si el propietario de una vivienda valorada en 100.000 € tuviera contratadas dos pólizas de seguro con esa misma suma asegurada en cada una de ellas, si se produjera un siniestro que hiciera desaparecer totalmente la vivienda, no recibiría una indemnización de 100.000 € de cada aseguradora, sino que cada una pagaría la mitad del siniestro y, por tanto, el asegurado recibiría la indemnización correspondiente al valor de la vivienda, y no el doble. Esta situación debería ser poco probable, pero en caso de producirse, se aplicaría uno de los principios fundamentales de los seguros: el asegurado nunca puede enriquecerse por la ocurrencia de un siniestro. Es decir, el seguro cumple la función de devolver al asegurado a la situación que tenía inmediatamente antes de un siniestro cubierto por la póliza, pero nunca a una situación mejor.*

## **EL VALOR DE LOS BIENES: LA SUMA ASEGURADA**

Es fundamental, para el asegurado y para la compañía de seguros, conocer y evaluar correctamente el valor de los bienes. De ello depende tanto la satisfacción y tranquilidad del asegurado como el equilibrio técnico del asegurador para ajustar sus cálculos y garantizar las coberturas.

Al valor que el tomador atribuye a los bienes que está asegurando se le denomina “suma asegurada”, que es el límite máximo de indemnización que va a pagar la aseguradora en caso de siniestro (es decir, cuando suceda un robo, un accidente, etc.). Para estar plenamente asegurado tiene que existir un “seguro a valor real”, es decir, que la cantidad que se fije en la póliza refleje

con exactitud el valor del bien. En caso de siniestro, la indemnización coincidirá totalmente con el valor del daño sufrido.

El servicio de asesoramiento de las aseguradoras y los mediadores de seguros en este caso es fundamental. Ambos asesoran al tomador de la póliza sobre cuál es la valoración real del bien que quiere asegurar, para lo cual cuentan con herramientas y técnicos que poseen los conocimientos suficientes para llevarlo a cabo.

## **¿A QUÉ SE DENOMINA CONTINENTE Y A QUÉ CONTENIDO?**

El continente y el contenido son dos conceptos muy importantes que hay que considerar en un seguro de hogar, pues la correcta valoración de los bienes evitará posteriormente problemas en caso de siniestro.

- *Continente* es la totalidad o parte del edificio destinado a la vivienda; es decir, el conjunto de construcciones principales y sus accesorios, incluidas las cimentaciones y las instalaciones fijas (agua, gas, electricidad, calefacción, refrigeración y otras propias del edificio como tal). También los falsos techos, papeles pintados, pintura, maderas y moquetas adheridas a suelos, paredes o techos, así como persianas, vallas y muros de cerramiento, sean o no independientes del edificio.
- *Contenido* es el conjunto de artículos patrimoniales que son muebles; es decir, no están unidos a la estructura del edificio, como son los muebles, los electrodomésticos, la ropa y otros bienes familiares.

## ¿INDEMNIZAR, REPARAR O SUSTITUIR?

La *indemnización* es el importe equivalente a los bienes dañados que está obligado a pagar el asegurador en caso de producirse un siniestro, para conseguir una reposición económica en el patrimonio del asegurado.

Pero no siempre que se produce un siniestro el asegurado recibe una indemnización económica: en ocasiones, la prestación a que da lugar dicho siniestro es una *reparación* del bien dañado o la *sustitución* o reemplazo de dicho bien por uno de similares características, previa autorización del asegurado.

En cualquier caso, el valor de reposición no puede exceder el precio del objeto dañado, el que tuviera inmediatamente antes de producirse el siniestro. De no ser así, se produciría un enriquecimiento injusto del asegurado, algo prohibido por la ley, ya que el asegurado podría llegar a tener interés en que el siniestro se produjera para obtener con ello un beneficio.

## ¿CÓMO SERÍA LA VALORACIÓN DEL SINIESTRO?

Valorar correctamente los siniestros es una labor técnica fundamental para que el seguro funcione. En casos sencillos, en situación clara de cobertura del seguro, se procede a indemnizar al asegurado y cerrar el expediente. Suele ocurrir en situaciones con daños de poca cuantía o de un hecho concreto garantizado en póliza y sin más consecuencias.

Si tras las primeras comprobaciones (póliza en vigor, fecha de ocurrencia dentro de la vigencia y efecto del seguro, etc.) el caso

presenta complejidades, el asegurador continúa con la tramitación del siniestro y pasa a la intervención de un perito para valorar el origen y las consecuencias del siniestro.

El perito o gestor técnico de siniestros realiza un informe pericial y, en base a dicha información, el asegurador toma una decisión sobre el siniestro: daños asegurados y cuantía de la indemnización. Por tanto, las dos funciones básicas del perito son:

- Investigar las causas y las circunstancias que han rodeado el siniestro.
- Valorar las consecuencias del siniestro.

El asegurado puede nombrar a un segundo perito para que emita otro informe si no está de acuerdo con la decisión de la aseguradora. En el caso de nueva discrepancia entre los peritos nombrados por el asegurado y el asegurador, se podrá nombrar un tercer perito de mutuo acuerdo o, si no se lograse este, por designación judicial. Con este tercer dictamen no se agota la vía resolutoria, ya que, como última instancia y para el caso de nueva discrepancia entre asegurado y asegurador, se puede recurrir a la vía judicial.

**LAS FUNCIONES DEL PERITO SON INVESTIGAR LAS CAUSAS Y LAS CIRCUNSTANCIAS QUE HAN RODEADO EL SINIESTRO Y VALORAR LAS CONSECUENCIAS DEL SINIESTRO**

## ¿EXISTEN DAÑOS NO CUBIERTOS POR EL SEGURO?

Es importante destacar que el seguro de hogar, como cualquier otro seguro, sirve como protección ante situaciones accidentales, las que no se puede prever cuándo o dónde ocurrirán. Por ello, no sirve como mecanismo de mantenimiento de los diferentes elementos, enseres, electrodomésticos y demás bienes de la vivienda, ya que es predecible que con el paso del tiempo se deterioren.

*Por ejemplo, el seguro de hogar no sirve para arreglar las tuberías viejas y oxidadas por muchos años de funcionamiento; tampoco para sustituir unas cortinas que se hayan decolorado por la luz solar, ni para tapizar de nuevo un sofá desgastado por el uso.*

Lógicamente, tampoco sirve cuando los daños se causan a propósito para cobrar la indemnización. La mayoría de los asegurados que actúan fraudulentamente para obtener un beneficio no son conscientes de que pudieran estar cometiendo un delito tipificado en el código penal y, en último término, la aseguradora podría negarse a indemnizar.

## ¿HAY LÍMITES EN LA INDEMNIZACIÓN?

Existen dos límites de la indemnización en el seguro:

- a. En todos los casos, un límite superior, el *capital máximo asegurado* (o *suma asegurada*) establecido en la póliza, que es la cifra máxima de responsabilidad para la aseguradora. Por encima de este capital el asegurado no puede exigir más indemnización.

*Por ejemplo, supongamos un seguro de hogar con un capital máximo asegurado en joyas de 6.000 €: significa que, aunque se produzca un robo de esos objetos por un valor superior, la indemnización será, como máximo, por esa cantidad.*

- b. En los seguros con franquicia, si la cuantía de la indemnización no alcanza un importe mínimo (el valor de la franquicia), el asegurado corre a cargo de los costes hasta esa cantidad. Si este importe fuera superior a la franquicia, la aseguradora solo indemnizará por el exceso de aquella.

*Por ejemplo, supongamos un seguro de hogar con una franquicia de 150 € por siniestro en los casos de rotura de cristales. Si se produce un accidente y el coste de reparación del cristal de una ventana es:*

- de 90 €, el asegurado corre a cargo de todos los gastos;
- de 450 €, el asegurado recibe 300 € de la aseguradora ( $450 - 150 = 300$  €).

FRANQUICIA ES LA CANTIDAD POR LA QUE EL ASEGURADO ES PROPIO ASEGURADOR DE SUS RIESGOS Y EN VIRTUD DE LA CUAL, EN CASO DE SINIESTRO, SOPORTARÁ CON SU PATRIMONIO LA PARTE DE LOS DAÑOS QUE LE CORRESPONDA

La inclusión de una franquicia supone un abaratamiento del precio del seguro, pues la aseguradora reduce los gastos de tramitación en los siniestros, al no tener que atender y responder a un gran número de expedientes de pequeña cuantía y, además, en caso de siniestro, este tendrá una repercusión económica más limitada.

La prima de un riesgo sometido a franquicia siempre será inferior a la que correspondería al mismo riesgo sin franquicia.

La franquicia puede ser de dos tipos:

- una cantidad fija (100 €, 500 €, etc.) o
- un porcentaje fijo (3 %, 5 %...) sobre la indemnización que percibirá el asegurado en caso de siniestro.

## **¿QUÉ OCURRE SI EL VALOR QUE HEMOS ASIGNADO A LA SUMA ASEGURADA NO ES EL REAL?**

Pueden aparecer situaciones de *sobreseguro* (la suma asegurada es superior al valor de los bienes) o de *infraseguro* (el valor que el tomador o el asegurado atribuye a sus bienes en una póliza es inferior al que realmente tienen).

De ambas, el infraseguro es la situación más preocupante porque el asegurado no tiene una protección completa y, en caso de siniestro parcial, solo recibirá una indemnización proporcional a la suma asegurada, aunque sea insuficiente para reparar o sustituir el bien.

Como consecuencia de esta situación se aplica la denominada “regla proporcional”, mediante la cual se calcula en qué proporción debe indemnizarse al asegurado en caso de infraseguro.

*Veamos un ejemplo:*

*María asegura su casa, valorando su contenido en 20.000 €. Un día sufre un incendio, ocasionando pérdidas en sus enseres por valor de 15.000 €. Durante la tramitación del siniestro, se determina que el valor real del contenido era realmente de 40.000 €, por lo que la indemnización a percibir será solo 7.500 € como resultado de la aplicación de la regla proporcional.*

$$\text{Valor de la indemnización} = \text{valor de los daños} \times \frac{\text{Capital asegurado}}{\text{Valor real de los bienes}}$$

$$\text{Valor de la indemnización} = 15.000 \text{ €} \times \frac{20.000 \text{ €}}{40.000 \text{ €}} = 7.500 \text{ €}$$

Si hubiera sobreseguro, solo se indemniza por el daño sufrido, no por la suma asegurada.

## **¿QUÉ ES UN SEGURO A PRIMER RIESGO?**

En el seguro a primer riesgo la cantidad estipulada en la póliza (la suma asegurada) se convierte en la indemnización máxima que percibe el asegurado en caso de siniestro total, aun cuando el valor del daño causado sea superior al indemnizado. En siniestros parciales (infraseguro) queda derogada la regla proporcional.

*Continuando con el ejemplo anterior, supongamos que el seguro de la casa de María tiene un capital máximo asegurado a primer riesgo de 150.000 €. Un día sufre un incendio, y aunque las pérdidas ocasionadas en patrimonio fueron por valor de 180.000 €, la indemnización a percibir será de 150.000 €.*

## **¿ES ÚTIL LA COBERTURA DE DAÑOS ESTÉTICOS?**

Por la cobertura de daños estéticos se reembolsan los gastos de reposición necesarios para conseguir restaurar la coherencia estética que existía con anterioridad al siniestro, hasta un límite máximo por siniestro detallado en las condiciones de la póliza.

*Por ejemplo: un grifo del baño de una casa asegurada se rompe por un golpe accidental, afectando a parte de la tubería, y la aseguradora se encarga de su reparación. Para arreglar la avería se ha tenido que romper la pared y algunos azulejos. Sin embargo, estos azulejos ya no están a la venta y si se pusieran otros, el baño quedaría muy mal con azulejos de dos tipos, por mucho que se asemejaran. En ese caso, se considera que existe un daño estético.*

*Si en el seguro de hogar hay una cobertura por daños estéticos, la compañía de seguros deberá reponer todos los azulejos del baño para que, después de la avería, el aspecto del baño sea similar al que tenía antes. Para ello, la aseguradora deberá pagar una indemnización que incluirá tanto el coste de los nuevos azulejos como la mano de obra para su instalación.*

## ¿LA ASEGURADORA CUBRE LOS RIESGOS EXTRAORDINARIOS?

En España, cuando ocurren determinados acontecimientos extraordinarios, las indemnizaciones derivadas de los daños producidos por ellos serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros.

Se consideran “acontecimientos extraordinarios” los fenómenos de la naturaleza como terremotos, maremotos, inundaciones, tempestades, tornados y vientos fuertes o la caída de meteoritos, entre otros. También los producidos por actos terroristas y por motines y revueltas, y por las actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.



Es muy conveniente conocer los riesgos excluidos que están definidos en la póliza, entre los que se encuentran los debidos a:

- La falta de mantenimiento.
- La mera acción del tiempo.
- El movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas.
- Los causados por huelgas, reuniones y manifestaciones legales.

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas, bienes y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. Es decir, es necesario tener un seguro para poder ser indemnizado por el Consorcio.

Las indemnizaciones también serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros en el caso de que la aseguradora no pueda cumplir con sus obligaciones, por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación.



**COBERTURAS DE DAÑOS  
MATERIALES EN LOS SEGUROS  
DE HOGAR**

---

En general, *daño* es el perjuicio personal o la pérdida material producida a consecuencia directa de un siniestro.

El daño material afecta a los bienes o patrimonio de una persona, y para cubrirlos se establecen en el seguro una serie de coberturas “de daños materiales” por las que se indemnizarán las pérdidas que sufran el continente y el contenido asegurado en la póliza.

En el mercado asegurador es habitual encontrar seguros multi-riesgo de hogar que contengan las siguientes garantías de daños materiales.

## **INCENDIO Y RIESGOS AFINES COMPLEMENTARIOS**

Por esta cobertura se garantiza al asegurado una indemnización en caso de incendio de los bienes determinados en la póliza o la reparación o reposición de las piezas averiadas.

En la misma cobertura de incendios suelen incluirse una serie de *garantías complementarias*. Es decir, no solo cubre los daños por el fuego, sino además:

- Los gastos de salvamento y desescombro.
- La tasa de asistencia de bomberos.
- Los daños por medidas adoptadas por la autoridad o el asegurado para aminorar las consecuencias de un siniestro.
- Los daños producidos por la caída directa de un rayo.
- Los daños producidos por el humo de un incendio.

Aunque no tienen relación directa con el incendio, dentro de esta cobertura se suelen recoger los casos de daños causados por el viento, la lluvia, el pedrisco o la nieve.

## **ROBO, EXPOLIACIÓN Y HURTO**

Esta cobertura cubre ante los daños sufridos a consecuencia de la desaparición, destrucción o deterioro de los objetos que hayan sido asegurados, a causa de robo o tentativa de robo, llevadas a cabo por personas ajenas al asegurado.

En los condicionados generales de las pólizas multirriesgos suele distinguirse entre:

- *Robo*: apoderamiento ilegítimo de bienes por parte de terceros con violencia en las cosas o en los sitios que las contienen.
- *Expoliación*: apoderamiento ilegítimo de bienes por parte de terceros con intimidación o violencia sobre las personas.
- *Hurto*: apoderamiento ilegítimo de bienes por parte de terceros sin violencia en las cosas ni intimidación en las personas.

GENERALMENTE, EL HURTO SUELE TENER LIMITACIONES, Y EN ALGUNAS OCASIONES PUEDE EXIGIRSE QUE SE DISPONGA DE CIERTAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA QUE EL SEGURO SURTA EFECTO, SOBRE TODO SI SE INCLUYEN JOYAS O DETERMINADOS OBJETOS DE VALOR

Aunque estos tres casos se contemplan en una misma cobertura, a efectos de la protección del seguro no son lo mismo. Generalmente, el hurto suele tener limitaciones, y en algunas ocasiones puede exigirse que se disponga de ciertas medidas de seguridad para que el seguro surta efecto, sobre todo si se incluyen joyas o determinados objetos de valor.

Se puede abaratar el precio del seguro si se instalan alarmas conectadas a servicios de seguridad y se incorporan a la vivienda otras medidas complementarias (por ejemplo, rejas o puerta de seguridad) al disminuir el riesgo.

En algunos seguros se incluye de forma automática un valor (suma asegurada) para joyas y objetos de valor especial, pero



SE PUEDE  
ABARATAR EL  
PRECIO DEL SEGURO  
SI SE INSTALAN  
ALARMAS

en otros es necesario hacer una declaración expresa de dichos bienes.

Los seguros de hogar también cubren cuando se produce el robo *fuera de la vivienda* asegurada tanto del propio asegurado como de alguno de los miembros de la unidad familiar, siempre que sea como fruto de un atraco, es decir, con violencia a las personas o a las cosas.

## **DAÑOS POR AGUA**

Esta cobertura está pensada para proteger la vivienda ante escapes accidentales de agua procedente de:

- Instalaciones y conducciones propias o de terceros.
- Electrodomésticos.
- Filtraciones que no procedan del exterior.

Este tipo de siniestros es el más frecuente en el hogar.

También suelen estar asegurados los daños ocasionados por la omisión o desajuste de cierres de grifos o llaves de paso. Asimismo, suelen estar incluidos los gastos necesarios para localizar y reparar la avería.

**LOS DAÑOS POR AGUA SON LOS  
SINIESTROS MÁS FRECUENTES  
EN EL HOGAR**

## ROTURA DE CRISTALES

Esta cobertura garantiza una indemnización o la reposición del bien en caso de rotura accidental de las lunas o cristales descritos en la póliza, que pueden ser:

- a. Para el continente: cristales de puertas, ventanas, mamparas de cerramiento o distribución y aparatos sanitarios.
- b. Para el contenido: cristales de muebles, cuadros, espejos, etc.

En cuanto a las encimeras de cristal, si estas solo descansan sobre los muebles están cubiertas por el contenido, pero si están incrustadas en la pared por una roza es continente. Si no tuviésemos una de estas dos partes incluidas en el seguro, dejaríamos de estar cubiertos. Esta cobertura suele incluir el cristal de las cocinas vitrocerámicas.

Se suele señalar un límite por pieza siniestrada.



# IV

## COBERTURAS DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN LOS SEGUROS DE HOGAR

---

En general, la responsabilidad civil es la obligación que tiene una persona de reparar los daños y perjuicios producidos a consecuencia de una acción u omisión, propia o de terceros, por la que deba responder cuando haya habido algún tipo de culpa o negligencia.

En el seguro de hogar es habitual encontrar coberturas para este tipo de riesgos, cubriendo los daños materiales y corporales causados a terceros e imputables al asegurado por, entre otros:

- Su condición de persona privada (es decir, no cubre la responsabilidad profesional).
- Como propietario o usuario de vivienda destinada a residencia.
- La realización de reformas (obras menores).
- La práctica de deportes.
- La posesión de armas de fuego, si cuenta con las licencias correspondientes.
- El personal doméstico a su servicio.
- La propiedad de animales domésticos.

LA RESPONSABILIDAD CIVIL ES LA OBLIGACIÓN QUE TIENE UNA PERSONA DE REPARAR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS PRODUCIDOS A OTRA A CONSECUENCIA DE UNA ACCIÓN U OMISIÓN, PROPIA O DE TERCEROS, POR LA QUE DEBA RESPONDER CUANDO HAYA HABIDO ALGÚN TIPO DE CULPA O NEGLIGENCIA

Estas coberturas suelen tener un límite de indemnización por siniestro recogido en la póliza. Dicha cifra la elige el asegurado, y se indica en el condicionado particular de la póliza.

Se entiende por perjuicio económico la pérdida directa como consecuencia de un daño corporal o material indemnizable.

## **COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL (GENERAL)**

Sirve para proteger al asegurado del daño que pueda experimentar su patrimonio a consecuencia de la reclamación que le efectúe un tercero. Se pueden observar las siguientes garantías:

- El pago de las cantidades de las que el asegurado resulte civilmente responsable.
- La constitución de las fianzas judiciales que puedan ser exigidas al asegurado.
- Los gastos judiciales causados por la defensa de la responsabilidad civil del asegurado.
- Las reclamaciones a terceros por daños y perjuicios al asegurado.

No se incluyen bajo esta cobertura, entre otras:

- Los actos intencionados o de mala fe realizados por el asegurado.
- Los daños derivados del incumplimiento de normas legales.
- El pago de sanciones y multas.
- Las responsabilidades derivadas de negocios o explotación de industrias.

En general, un tercero es cualquier persona física o jurídica distinta de:

- El tomador, el asegurado, el causante del siniestro o sus respectivos cónyuges, ascendientes o descendientes.
- Los asalariados y personas que dependan del tomador, del asegurado o causante del siniestro, actuando como tales.

Además, generalmente se amplía la responsabilidad civil no solo a la derivada del uso del inmueble sino también a la responsabilidad civil familiar incluyendo a sus miembros (los hijos están incluidos hasta una cierta edad).



LA  
RESPONSABILIDAD  
CIVIL SE AMPLÍA A  
LOS MIEMBROS DE LA  
FAMILIA Y SE INCLUYEN  
A LOS HIJOS DENTRO  
DE ESTA COBERTURA

## RESPONSABILIDAD CIVIL DE ANIMALES DOMÉSTICOS

Cubre la responsabilidad civil del propietario por los daños materiales y personales que ocasione a terceros *su animal de compañía*, hasta el límite establecido que aparezca en póliza. Hay que tener en cuenta que solo ciertos animales domésticos son considerados como tales, normalmente perros, gatos, aves y roedores enjaulados, peces y tortugas.

Al tener esta cobertura contratada se está protegido frente a circunstancias imprevistas como mordeduras o roturas de objetos valiosos. En caso de siniestro, generalmente las aseguradoras, además de hacerse cargo de la indemnización, ofrecen asistencia jurídica, así como asesoramiento para trámites con la Administración pública u organismos privados dentro de la cobertura de responsabilidad civil.

LOS ANIMALES DOMÉSTICOS QUE SON CONSIDERADOS  
COMO TALES SON: PERROS, GATOS, AVES Y ROEDORES  
ENJAULADOS, PECES Y TORTUGAS

En determinados países o zonas geográficas es obligatorio por ley contratar un seguro de responsabilidad civil a los dueños de “perros potencialmente peligrosos” según su tamaño o raza, definidos en la misma norma. Algunos seguros detallan de forma muy concreta qué razas son las que están cubiertas.

El seguro de hogar también puede cubrir otros aspectos derivados de la posesión de animales de compañía como:

- El robo o extravío del animal.
- La asistencia veterinaria como consecuencia de accidente, ingestión de cuerpo extraño, golpe de calor, peleas con otros animales, etc.
- El sacrificio necesario y la eliminación del cadáver.
- Estancia en residencias para animales domésticos por hospitalización del dueño.

No obstante, además de las coberturas básicas que ofrecen las pólizas de hogar para animales de compañía, existen seguros específicos para ellos que tienen coberturas más amplias, sobre todo en lo relacionado con las enfermedades o lesiones que puedan sufrir los animales.

**V**

**COBERTURA DE ASISTENCIA  
EN LOS SEGUROS DE HOGAR**

---

## COBERTURA DE ASISTENCIA

La asistencia es el conjunto de actividades de servicios prestados por una entidad encaminados a la resolución de cualquier hecho accidental o incidencia derivados de un seguro.

La asistencia surge para dar respuestas eficaces e inmediatas ante situaciones de difícil solución, ante siniestros ocurridos o ante cualquier necesidad o incidencia producida en la vivienda.

Si el asegurado no desea la intervención de los reparadores proporcionados por la aseguradora, está en su derecho de exigir que le valoren los daños y buscar por su cuenta quien le haga la reparación, cuya factura pagará la aseguradora. La relación de las prestaciones de servicios está en función de la modalidad de seguro multirriesgos contratado.

La cobertura de asistencia se clasifica en tres bloques:

- Asistencia *en viaje*. Esta cobertura suele cubrir los gastos ocasionados por enfermedad o accidente en el extranjero, así como los costes por localización y salvamento, los gastos de desplazamiento del acompañante, los gastos de retorno anticipado, los derivados de la pérdida de equipajes o el envío de medicamentos.
- Asistencia *jurídica* o *defensa legal*. Las prestaciones de esta garantía son muy amplias, puesto que el derecho cubre prácticamente todas las facetas de la vida personal como, por ejemplo, los gastos ocasionados por reclamación de daños, defensa penal o reclamaciones laborales, entre otras muchas.

Nace por la necesidad de proveerse de un asesor legal que se encargue, como experto en la materia, de la defensa legítima de sus derechos. Disponer de una cobertura de protección jurídica o de defensa legal dentro de un contrato de seguro es la solución.

- *Asistencia en el hogar o domiciliaria.* Esta cobertura incluye diversos servicios en caso de incendio, explosión, inundación o robo en la vivienda o local asegurado, tales como:
  - Envío de profesionales.
  - Vigilancia y protección de la vivienda.
  - Hotel, restaurante y lavandería.
  - Mudanza y guardamuebles.
  - Ayudas y servicios varios a consecuencia de un accidente en la vivienda.

También cubre los servicios de personal sanitario, docente y/o doméstico como consecuencia de un accidente ocurrido en la vivienda.

## **¿QUÉ SERVICIOS AÑADIDOS OFRECEN LAS ASEGURADORAS?**

Es cada vez más frecuente en los seguros multirriesgo de hogar contar con otros servicios adicionales. Entre otros, destacan:

- *Servicio de reparación de electrodomésticos de gama blanca:* incluye el coste del desplazamiento del reparador, la mano de obra (total o parcial) y los materiales empleados.
- *Servicio de bricolaje del hogar:* incluye el coste de desplazamiento del reparador y la mano de obra (total o parcial) de un amplio abanico de trabajos como pueden ser: la colocación

de accesorios de baño y cocina, sustitución de grifos, instalación de lámparas, cortinas, estores, colocación de estanterías, montaje de muebles, etc.

- *Servicio de asistencia informática:* se trata de un servicio de asistencia telemática y, en caso necesario, desplazamiento de un profesional al domicilio. Puede incluir muchos servicios diferentes: recuperación de datos, copia de seguridad remota, configuración de ordenadores y periféricos, etc.
- *Servicio de protección digital:* incluye la protección en caso de acoso digital a menores, el borrado de rastro en internet y la localización y el bloqueo de dispositivos móviles por robo o extravío, entre otras coberturas.



- *Reparaciones y reformas:* se trata de un servicio que las aseguradoras ofrecen en ocasiones, ampliando la protección del asegurado para reparaciones o cualquier tarea de mantenimiento, pero al no ser derivado de un siniestro, el asegurado pagará los honorarios que correspondan. Se suelen ofrecer ventajas como no cobrar el desplazamiento o un determinado número de horas de mano de obra gratis, sobre todo si es por alguna emergencia.

## **CONSEJOS DE PREVENCIÓN EN TU HOGAR**

### **CÓMO EVITAR UN INCENDIO**

- Recuerda apagar las estufas, las velas, los calentadores, etc., cuando nos vayamos a ausentar y no sobrecargues los enchufes múltiples.
- Se recomienda mantener cerillas y mecheros fuera del alcance de los niños.
- Es bueno tener preparado un plan de evacuación de la casa, enseñárselo a los niños y conocer las salidas de incendios del edificio.
- Si se usan estufas, calentadores o chimeneas, mantén cualquier cosa que se pueda quemar a un metro de distancia por lo menos.
- No seques la ropa poniéndola sobre una fuente de calor.
- Mantén los tiros de las chimeneas limpios.
- Cuidado con las baterías y los móviles. No los cargues encima de materiales combustibles, como el sofá.

## ¿Y SI HAY FUEGO?

- Si es pequeño, intenta apagarlo. Aquí te enseñamos qué hacer ante un incendio.
- No asumas riesgos. Cierra la puerta al fuego.
- Nunca salgas si hay humo en la escalera y nunca utilices el ascensor.
- Para evitar la intoxicación por humo hay que desplazarse agachados y salir rápidamente.
- Si no puedes salir, localiza una habitación con ventana y pide ayuda.

LA INSTALACIÓN DE UN DETECTOR DE HUMOS EN EL HOGAR PUEDE EVITAR CONSECUENCIAS MUY GRAVES EN CASO DE INCENDIO Y TE AVISA EN CUANTO EL INCENDIO SE ESTÁ INICIANDO

## CÓMO EVITAR LESIONES EN EL HOGAR: QUEMADURAS, GOLPES, CORTES O CAÍDAS

- La puerta del horno o la encimera de vitrocerámica pueden permanecer calientes durante unos minutos después de apagarlos, debes extremar las precauciones para evitar quemaduras.
- Si se ha roto algún objeto de cristal, evita caminar descalzo.
- Las estanterías deben fijarse a la pared para evitar que se vuelquen.

- Desenchufa los aparatos eléctricos que utilices en el baño cuando termines de usarlos y guárdalos.
- Utiliza algún sistema antideslizante en la bañera y también en el suelo para evitar resbalones con los pies húmedos.
- Entra en nuestro [hogar virtual](#) y descubre los riesgos que te puedes encontrar en tu propia casa.



# CÓMO ACTUAR EN CASO DE SINIESTRO

## 1 AMINORAR LAS CONSECUENCIAS

Uno de los principios que rigen la actuación del asegurado en caso de siniestro es el deber de colaboración, es decir, la obligación de emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. Se trata, por tanto, de colaborar con el asegurador para reducir los daños que este debe indemnizar.

## 2 NOTIFICAR EL SINIESTRO

Tras ocurrir el siniestro, una de las principales obligaciones del asegurado es comunicar el hecho al asegurador. La rapidez con que lo haga puede ser determinante para que este actúe lo antes posible, ayudando a reducir las consecuencias del siniestro o realizando las gestiones que correspondan para indemnizar al asegurado a la mayor brevedad posible. El retraso en la notificación del siniestro por parte del asegurado podría suponer una pérdida o reducción del derecho a la indemnización, si las consecuencias del siniestro se han agravado con motivo de ese retraso.

## 3 INFORMAR A LA ASEGURADORA SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL SINIESTRO

Hay que indicar los bienes que existían en el momento del siniestro, los bienes salvados y la estimación de los daños. Por ello es muy interesante tener una lista valorada de los bienes y pertenencias del hogar. El incumplimiento de esta obligación puede dar lugar a la pérdida del derecho a la indemnización si el asegurado ha actuado con dolo o culpa grave. También debe informar sobre terceros responsables del siniestro para que la aseguradora pueda ejercitar en su contra las acciones encaminadas a recuperar las indemnizaciones abonadas. Es importante mantener siempre informada a la compañía de seguros. Durante la tramitación, el asegurado debe ir aportando toda la nueva documentación que surja (facturas, informes médicos, etc.).

## 4 INFORMAR SOBRE LA CONCURRENCIA DE ASEGURADORES

Si el asegurado tuviera contratados varios seguros sobre un mismo bien, debe comunicar esa circunstancia a cada uno de ellos para evitar la doble indemnización prohibida por la ley en los seguros de daños. Si malintencionadamente no se cumpliera este deber, los aseguradores quedan liberados de la obligación de indemnizar.

## 5 INFORMAR SOBRE TERCEROS ACREEDORES

Se debe comunicar la existencia de terceras personas con derechos garantizados por hipoteca, prenda o algún otro tipo de privilegio con el fin de que el asegurador pueda entregar la indemnización a esos terceros con derechos especiales sobre el bien u objeto siniestrado. Es una situación muy frecuente en las pólizas de hogar con cláusula de cesión de derechos a favor de terceros, normalmente una entidad bancaria o financiera como prestataria de un valor hipotecario sobre la vivienda.

## 6 INFORMAR SOBRE RECUPERACIONES Y RESARCIMIENTOS

Si una vez ocurrido el siniestro, el asegurado obtuviera algún tipo de resarcimiento del responsable del daño o recuperase alguna cantidad, debe comunicarlo al asegurador para que este proceda a deducirla de la indemnización o reclamarla de quien la hubiera recibido. Esta obligación de información se suele recoger en las condiciones generales de las pólizas por dos razones:

- Evitar el enriquecimiento injusto del asegurado al recibir un doble pago (asegurador y causante del daño) por un mismo siniestro.
- Facilitar que el asegurador recupere del responsable de los daños parte de las indemnizaciones pagadas.

## 7 COMUNICAR A UN TERCERO LA EXISTENCIA DE UN SEGURO

El cumplimiento de este deber beneficia al tercero perjudicado, a quien el asegurado debe informar de la existencia de un seguro que garantiza tales daños. Esta información facilita la pronta reclamación del perjudicado al asegurador y posibilita a este la búsqueda de un acuerdo amistoso de indemnización.



## CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Todas nuestras publicaciones a tu alcance

Además del acceso gratuito a nuestro fondo documental especializado en:

- Seguros
- Gerencia de riesgos
- Prevención



Fundación **MAPFRE**

Centro de Documentación

[www.fundacionmapfre.org/documentacion](http://www.fundacionmapfre.org/documentacion)

Más información en:



[www.segurosypensioneparatodos.org](http://www.segurosypensioneparatodos.org)

© Fundación MAPFRE, 2021

Paseo de Recoletos, 23  
28004 Madrid (España)  
[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

© De las fotografías: Getty images, 2021

Ejemplar gratuito. Prohibida su venta.

Se permite la reproducción parcial de sus contenidos siempre que se cite su fuente.

Toda la información incluida en esta guía se ha elaborado como ejemplo orientativo, con la información disponible a día de hoy, y en ningún caso debe considerarse vinculante.



# Fundación **MAPFRE**

Síguenos en:



[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)