

4

OCTUBRE
2015

Infokontsumoa

CONTRATACIÓN DE SEGUROS



CUESTIONES BÁSICAS A TENER EN CUENTA

SANTURTZI
udala - ayuntamiento
Stz

IUB
MIC

 **kontsumoBIDE**
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

¿QUÉ ES UN SEGURO?

- ▶ Es un contrato por el cual, a cambio de una prima (que paga la persona consumidora), la entidad aseguradora se compromete, en caso de que se produzca un siniestro, que esté cubierto por el contrato, a indemnizar el daño producido o a satisfacer un capital, renta u otra prestación, según lo convenido.
- ▶ Los seguros más habituales son: multirriesgo hogar, vehículos, vida, decesos.
- ▶ Un seguro es **obligatorio** en los siguientes casos:
 - a) Seguro obligatorio de vehículos, para cubrir la responsabilidad civil en daños materiales y personales a terceros.
 - b) Cuando se formaliza una hipoteca, para cubrir los daños causados por incendios.

- ▶ Se debe **analizar** con detalle la **publicidad** de la aseguradora y, antes de tomar una decisión, **leer** detenidamente todas las **condiciones, coberturas y exclusiones**.



- ▶ La póliza de seguro consta de:
 - a) **Condiciones particulares:** lo que individualiza el seguro, que es lo que se firma.
 - b) **Condiciones generales:** contemplan el objeto del seguro y definición de los riesgos que asegura, así como las **exclusiones**, que deben ir siempre en negrita. Suele ser un libro que se entrega aparte.
- ▶ Conviene **asegurar por el valor real del bien:**
 - En caso de asegurar por un valor menor, la indemnización será menor ya que la aseguradora aplicará una regla proporcional.
 - En caso de asegurar por un valor superior, la aseguradora indemnizará por el valor real del bien.

- ▶ El contrato de seguro y sus modificaciones deberán **formalizarse por escrito**.



- ▶ Se recomienda **guardar** siempre las copias de los contratos y **conocer** todas sus cláusulas.
- ▶ Normalmente, la **duración** del **seguro** es de **un año** con renovación automática sino se avisa con antelación a su vencimiento.
- ▶ Cualquiera de las partes puede **resolver** el contrato notificandolo a la otra parte por **escrito**: la persona asegurada con **un mes de antelación** al vencimiento y la aseguradora con dos meses.
- ▶ En caso de **siniestro** se debe **comunicar** a la aseguradora lo ocurrido en el plazo **máximo de 7 días**.

PRIMA DEL SEGURO

- ▶ Es la **cantidad que paga la persona consumidora** como contraprestación por el seguro.
- ▶ Una de las peculiaridades de la prima es que habitualmente **se paga por anticipado y corresponde a todo el periodo del seguro**, normalmente un año.
- ▶ Existe la posibilidad de **prima fraccionada**, (facilidad de pago creada por la entidad aseguradora a favor de la persona asegurada). No obstante, el pago fraccionado no significa que se pueda dejar de pagar una parte de la prima.
- ▶ En caso de extinción del contrato de seguro con anterioridad a la finalización del periodo de cobertura o en caso de desaparición del objeto del seguro la persona consumidora **no tiene derecho a la devolución de la prima no consumida**, salvo que en el seguro se especifique lo contrario.
- ▶ Es un **elemento esencial del contrato**, por lo que cualquier modificación de la misma necesita de la aceptación expresa y escrita de la persona consumidora.
- ▶ En relación al **aumento** de la prima existen dos supuestos:
 - Que esté prevista en el contrato la revisión al alza; no se requiere una nueva aceptación porque ya se prestó el consentimiento al firmar el contrato.
 - Que no esté prevista en el contrato; la revisión debe ser aceptada por la persona consumidora. La aseguradora debe avisar con dos meses de antelación de la subida de la prima, en caso de no hacerlo deberá aplicarle la prima anterior.
- ▶ En caso de **no pagar la prima**:
 - Si es la primera prima y ocurre un siniestro el seguro no lo cubre y la aseguradora tiene derecho a resolver el contrato.
 - Si es una de las primas siguientes, el seguro cubre durante un mes más en caso de siniestro. Una vez transcurrido dicho mes, el seguro se suspende automáticamente y, sino se reclama por la aseguradora, al de seis meses quedará extinguido.



CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR

Ante cualquier conflicto que tengamos con la aseguradora, debemos seguir los siguientes pasos:

1. Intentar llegar a un **acuerdo amistoso** con la aseguradora.
2. Si no se alcanza el acuerdo, reclamar por escrito al Departamento de Atención al Cliente, o en su caso, al **Defensor del asegurado** que se encarga de decidir respecto a la reclamación y cuya decisión deben acatar las aseguradoras.
3. Si no se recibe una respuesta satisfactoria o transcurridos dos meses no se ha recibido respuesta, se puede acudir a **la Dirección General de Seguros**. Este organismo, tras escuchar a la entidad y al reclamante, emite una resolución, y aunque no sea vinculante, siempre será un argumento de defensa en caso de acciones posteriores en procesos judiciales.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Paseo de la Castellana, 4428046 Madrid
Teléfono: 91 339 70 00

Más información en la Guía de la persona asegurada
<http://www.dgsfp.mineco.es/Gaspar.asp>

CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

Se encarga de garantizar el pago de las indemnizaciones cuando se trata de acontecimientos extraordinarios tales como catástrofes naturales o actos de terrorismo; o cuando la entidad aseguradora ha sido declarada en situación de quiebra, suspensión de pagos o está sujeta a un procedimiento de liquidación por insolvencia.



Para cualquier consulta
ACUDIR A....



OMIC Santurtzi
(Servicio Municipal de Información a la Persona Consumidora)



Avda. Murrieta, 25. (Junto al Palacio de Oriol)
Horario de atención: 9:30-13:30 Lunes a Viernes