

## Preguntas frecuentes sobre el seguro de hogar

### ¿Es obligatorio tener seguro de hogar?

No, no es obligatorio, pero sí muy recomendable. Existen muy pocos seguros obligatorios, entre otros está el seguro obligatorio del automóvil o el de RC de perros de razas peligrosas en alguna CCAA, por ejemplo

La importancia del seguro de hogar se puede ver con un simple ejemplo... "Si la casa de tu vecino se incendia y tiene seguro, pero tú no tienes seguro y también se incendia, la aseguradora de tu vecino arreglará su casa, pero no la tuya. Te correspondería asumir el coste de arreglar toda tu casa y luego iniciar un procedimiento judicial contra tu vecino para reclamarle a él (o a su seguro) los daños que te ha causado".

### ¿Si lo contrato a través de un corredor o correduría, me sale más caro?

No sólo no te sale más caro, sino que te puedes ahorrar dinero, ya que una de las funciones de una correduría es conseguir las mejores condiciones del mercado (calidad — precio). Los honorarios de gestión son asumidos por la compañía. Un corredor de seguros o correduría trabaja con todas las compañías de seguros, eso le permite tener acceso a todas las campañas, saber las compañías funcionan mejor y conseguir las mejores condiciones en cada momento.

Una correduría o corredor de seguros se encarga de defender al asegurado ante la compañía aseguradora, defensa de cartera, seguimiento de siniestros, revisión de coberturas, cualquier tipo de cambio en las pólizas, etc...

### ¿En qué coberturas me tengo que fijar más a la hora de contratarlo?

- Continente y Contenido de la Vivienda
- Seguro de Responsabilidad Civil y sus sublímites
- Daños por agua, sus franquicias
- Restauración Estética del Contenido y/o Continente
- Incendio, explosión, Caída de un rayo
- Defensa Jurídica

### ¿Qué cantidades tengo que asegurar?

Para evitar que haya infraseguro (asegurar menos de lo que tienes) o sobreseguros (asegurar más de lo que tienes) es importante cuantificar correctamente los bienes que contiene el inmueble.

## ¿Qué es continente y qué es contenido?

Cada compañía determina en la póliza lo que entiende por continente y por contenido, no obstante, podemos definir rápidamente ambos conceptos.

**Continente:** Son los elementos fijos, es decir, es aquello que si se traslada del lugar donde está ubicado sufre algún tipo de deterioro. Por ejemplo, una puerta, una ventana, un tabique, etc...

**Contenido:** Son los elementos que se pueden trasladar sin que su estado se vea alterado, por ejemplo, una mesa, un sofá, etc. No se entiende como contenido el dinero, los animales, los vehículos, remolques y otros objetos, por eso siempre es conveniente consultar la definición de estos términos en las condiciones particulares de la póliza.

## ¿Qué pasaría si aseguro menos cantidad de la que realmente tengo?

Que estarías haciendo un infraseguro, es decir, si estás asegurando menos de los que realmente tienes estás pagando una prima inferior y tienes un siniestro la aseguradora podría aplicar la regla de proporcionalidad.

Por ejemplo, aseguras 50.000 € de continente y se quema la mitad de la casa, cuando la aseguradora ve que el valor del continente (la reconstrucción de la vivienda) es de 75.000 € significa que has asegurado el 66,6% no el 100% (has hecho un infraseguro), por lo que en caso normal te pagaría el 50% (se quemó la mitad  $75.000 / 2 = 37.500$  €, daño real) de la vivienda, pero como has asegurado el 66,6% te pagará el 66,6% de 50% ( $37.500 \times 0,666$ ) , es decir, te pagará 25.000 €

## ¿Tengo que comunicar a la aseguradora si hago cambios que afecten a lo que declararé en su día? ¿Qué pasaría si no lo hago?

Sí, siempre, dado que en caso contrario si ocurre un siniestro la compañía puede aplicar la regla de equidad. Por ejemplo, se contrata una póliza y se declara que la vivienda tiene rejas como medida de seguridad, pero pasado un tiempo se quitan sin avisar a la compañía. Hay un robo y entran por la ventana. La aseguradora realice el siguiente cálculo.

La prima de la póliza original es de 100€ porque incluía rejas en las ventanas, pero si hubieras declarado que no tienes rejas la prima habría sido de 150 €. Es decir, has pagado un 50% menos. Si el importe de los objetos robados asciende a 1.000 €, la aseguradora pagará el 50% del daño, es decir 500 €.

## ¿Qué es un seguro a primer riesgo?

Es aquel que no coincide el capital asegurado con el valor real del bien asegurado. Es decir, si figuran 3.000 € a primer riesgo en una cobertura, significa que cubrirá los 3.000 € del daño ocasionado, independientemente del valor total del bien. Si el daño ha sido 2.000 € la aseguradora pagará hasta ese importe, pero si el daño ha sido 4.000 € pagará un máximo de 3.000 €

En este caso nunca habría infraseguro ni sobreseguro por lo que no se aplicaría ni la regla de equidad ni la regla proporcional.

## Si no quiero renovar mi seguro, ¿qué es lo que tengo que hacer y en qué plazo?

El plazo que tienes es, como muy tarde, un mes antes del vencimiento. Si no lo comunicas o lo haces fuera de plazo la aseguradora puede obligarte a renovar por un año más o en caso contrario, podría reclamarte la prima de todo el año.

La mejor forma de comunicarlo es por escrito, por email, fax, etc... para que quede constancia. Si la solicitud se realiza por teléfono lo mejor es solicitar que te envíen la confirmación por escrito.

## ¿Me pueden subir el precio de mi seguro sin darme explicaciones?

Sí, pero también la aseguradora tiene un plazo para comunicarlo, que es como muy tarde 2 meses antes de su vencimiento, para que puedas decidir si quedarte o buscar otra compañía. Esta comunicación se hace extensible si te cambian las condiciones de la póliza, franquicias, capitales, etc...

## En caso de siniestro, ¿qué pasa si no estoy de acuerdo con lo que diga la aseguradora?

Hay varias vías para reclamar tus pretensiones si no estás de acuerdo con la indemnización que la aseguradora te ofrece o si no te cubre el siniestro. El orden a seguir para todas las reclamaciones es el siguiente:

**Paso 1:** Presentar una reclamación a la aseguradora ante el departamento de atención al cliente (las compañías de seguros están obligadas por ley a disponer de este departamento para atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes).

**Paso 2:** Acudir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, previamente es necesario haber realizado el primer paso. Si bien la DGS podrá o no darte la razón, su decisión será comunicada a la compañía aseguradora pero no es vinculante. La aseguradora puede hacer lo que indica la DGS o no.

**Paso 3:** Iniciar la reclamación judicial o extrajudicial con el organismo oportuno. Las opciones más comunes son acudir al arbitraje de consumo o justicia ordinaria.

## ¿En los seguros hay IVA?

No, los seguros tienen otro tipo de impuesto, el IPS (Impuesto especial sobre las primas de seguros), en los seguros de NO VIDA (Hogar, Comunidades, Pymes, Comercio, etc...), este impuesto es del 6%. También hay recargos adicionales, dependiendo del tipo de seguro, como son el cargo por consorcio o impuestos especiales.

## Con el seguro de hogar de vivienda alquilada ¿ya no es necesario que el inquilino tenga su seguro?

Son seguros totalmente diferentes. El propietario que alquila una vivienda asegura su inmueble que incluye el continente y su responsabilidad civil por los daños que su vivienda pueda causar al inquilino a un tercero, por ejemplo, que se caiga la cornisa. Si la tuviera amueblada también aseguraría su contenido y otras coberturas.

Por otro lado, el inquilino es responsable de los daños que cause al inmueble, por eso es importante que cuente con un seguro de responsabilidad civil. Por ejemplo, un inquilino prende fuego sin querer a la cocina, el propietario hace uso de su seguro y le arregla la cocina, pues bien, la aseguradora del propietario repercutirá contra el inquilino para cobrar lo que le ha costado cubrir ese siniestro.

Las pólizas de los inquilinos también cubren el contenido que tengan (ordenador, muebles, joyas, etc...) en caso de robo. También cuenta con defensa jurídica familiar, cambio de cerradura, bienes refrigerados, etc...

## Si el inquilino hace destrozos en la vivienda ¿qué cobertura tiene que tener la póliza?

La cobertura de actos vandálicos le cubriría ante posibles destrozos que haga el inquilino en el inmueble. Hay que diferenciar entre hacer mal uso de la vivienda y hacer destrozos malintencionados, con dolo. Pero hay que reconocer que para las aseguradoras hay una línea muy fina entre estos dos conceptos. Normalmente esta cobertura siempre tiene franquicia para evitar los pequeños siniestros.

## ¿Qué diferencia hay entre carencia y franquicia?

La carencia es el periodo que transcurre entre la fecha de efecto de la póliza y la fecha en la que se puede hacer uso de algunas coberturas de la póliza. Es muy común en los seguros de salud y los embarazos. No todos los seguros tienen carencia.

## ¿Qué son las franquicias?

Es la parte del siniestro que no cubre la aseguradora. Hay dos tipos:

- 1) Que el importe de la franquicia siempre lo tiene que pagar el asegurado. Por ejemplo, se rompe un cristal y cuesta 120 € arreglarlo y tengo una franquicia de 100 € ¿Cuánto me pagará la compañía? 20€
- 2) Que el siniestro supere una determinada cantidad de franquicia, es este casi si hay una franquicia de 100 € y cuesta 120 € el arreglo, el asegurado no paga nada, pero si cuesta 90€ el arreglo, la compañía no sería cargo. Este tipo de franquicia son menos usuales y buscan evitar pequeños partes de arreglo.

## ¿Qué pasa si no pago el recibo del seguro?

Hay que diferenciar entre el primer recibo y el de una renovación.

Si es la primera prima y no se paga el seguro no tiene efecto, no entra en vigor, pero si son las sucesivas hay 1 mes de gracia, principalmente con coches. Si es pago aplazado es imprescindible pagar el 1er recibo para tener cobertura.

Si el recibo se paga al mediador, éste debe entregar un recibo de la compañía (no del mediador) para comprobar que tiene efecto la póliza.

## ¿Cómo podría saber si la póliza cubre un siniestro?

Se tendrían que dar todas las circunstancias, es decir,

- Que la causa esté cubierta (hurto, lluvia, etc...)
- Que el bien u objeto esté cubierto (toldo, cristal, etc...)
- Cumplimiento ámbito geográfico ¿dónde ocurre? Por ejemplo, el del robo — fuera de la casa, no cubro, e cambio expoliación o atraco sí.
- Cumplimiento del ámbito temporal, es decir que todo esto ocurra durante la fecha en la que póliza está en vigor.

Ejemplo, rotura de una copa. Si es un accidente y se me ha caído, no cubre. Pero si es un incendio, sí que lo cubre. Porque se da si causa y si bien cubierto (contenido).

## ¿Qué diferencia hay entre robo, hurto y atraco o expoliación? ¿En qué casos está cubierto?

Expoliación o atraco — intimidación a las personas, fuera del hogar. Si cubierto.  
Robo — violencia a las cosas (formar una cerradura) dentro del hogar. Si cubierto.  
Hurto —sustracción sin violencia ni intimidación. No cubre en ningún caso.

## ¿Qué plazos tengo para comunicar un siniestro?

7 días desde la fecha en que tenga conocimiento del hecho. Por ejemplo, un robo cuando estás de vacaciones. Imagina que te vas de vacaciones 15 días y el 22 día entran en la vivienda y te roban, pero te das cuenta hasta que vuelves y una vecina te dice que sí que vio alguien entrar ese 22 día pero que pensó que eran amigos, pues bien, en ese caso, aunque haya pasado casi 15 días desde el hecho, el asegurado tiene 7 días desde la fecha que ha tenido conocimiento del suceso.

## ¿Qué pasa si lo comunico más tarde?

La compañía debería aceptar, pero podría reclamar al asegurado el perjuicio que le ha ocasionado al asegurador la demora en comunicarlo, pero ese supuesto perjuicio debería justificarlo, pero no descontarlo de la indemnización. Por ejemplo, tengo una humedad por una filtración y lo dejo pasar más de un mes, al cabo de un tiempo doy parte a la compañía y el perito observa y puede demostrar que no es reciente. A la aseguradora le costaría mucho más dinero que hace un mes, ya que el agua ha subido por las paredes y ha hinchado el parqué. En ese caso, la aseguradora no está obligada a indemnización por ese daño que ha ocasionado la demora de tiempo, aunque la carga de la prueba la tiene la aseguradora.

## ¿Tengo que guardar todas las facturas de todo lo que compro para justificarlo en caso de siniestro?

No es necesario, las aseguradoras sólo quieren que haya prueba de que ese bien existía, en caso de robo, por eso se recomienda hacer una foto a todas las instancias de la casa, incluso a las joyas para que en caso de siniestro se puede demostrar que existía.

## ¿Qué plazo tiene la aseguradora para pagarme?

Hay un primer plazo dentro de los 40 días desde la recepción del siniestro. La aseguradora debe pagar el importe mínimo de lo que el asegurado pueda deber. En el caso de que no lo haga se le puede pedir recargo por mora. Esto no se cumpliría si el asegurado no ha remitido la documentación que le solicita la compañía.

Luego hay otro segundo plazo, que va desde la fecha de la ocurrencia hasta 3 meses. La aseguradora tiene que pagar antes de ese plazo la prestación completa. Si no lo hace tiene que justificar por qué no lo paga o justificar que el motivo no sea de la aseguradora (nunca puede ser causa justificada el perito, ya que éste es un servicio que la compañía ha contratado y no tiene nada que ver con el asegurado). Si no se puede justificar incurren en mora.

## ¿En qué consiste el recargo por mora?

Es el interés legal del dinero + el 50% de ese interés. Por ejemplo, si el interés legal del dinero es el 2% anual (en ese momento) sería el 3% (el 2% + el 50% del 2%), ese interés lo publica el banco de España. La cantidad es anual, se divide entre 365 días y se multiplica por los días de retraso.

A partir del 2º año de retraso + 1 día ya se puede reclamar el 20%. Se reclamaría el exceso de los 2 años. Es decir que, si han transcurrido 3 años, se aplicaría el % del interés legal del dinero + el 50% a los dos primeros años y el 20% al tercer año.

## ¿Tienen derecho las compañías a recobrar lo que me han pagado?

Si, si lo tienen. Puede ser por subrogación o por repetición. Diferencias:

**Subrogación:** la aseguradora se subroga a los derechos de reclamar que tiene el asegurado y la aseguradora reclama al causante.

**Repetición:** va contra el propio asegurado. Una vez pagado a un tercero. Por ejemplo, en una Responsabilidad Civil.

## ¿Qué importancia tiene la RC?

Las pólizas de hogar tienen una cobertura de Responsabilidad Civil, imprescindible para evitar que un siniestro de tu vivienda pueda causarte un serio perjuicio económico.

## ¿Qué son los sublímites?

Es la cantidad máxima que asume la compañía aseguradora por cada afectado o víctima. Esto es algo muy importante y se da principalmente en la Responsabilidad Civil.