

# CIUDADANOS ACTIVOS

Asociación de aprendizaje  
Grundtvig

## GUÍA DIDÁCTICA

Módulo 6: Vivir... con seguridad



**Autora de la Guía Didáctica:** Nieves Álvarez Martín

**Personas implicadas en el proyecto:**

**Por España:**

- Nieves Álvarez Martín,
- Miguel Ángel García González
- Eva Hoyos Miguel
- Marta Ruiz Villasante
- Red Española de Educación del Consumidor

**Por ALEMANIA:**

- Anne Schelhowe

**Por BÉLGICA:**

- Stefaan Hendrickx
- Ann de Roeck-Isebaert
- Chris Crabbé

**Por GRECIA:**

- George Pavlikakis
- Kleopatra Kretikopoulou
- Sofia Vouraki

**Material producido dentro del proyecto:**

- CIUDADANOS ACTIVOS (ACTIVE CITIZENS 2008-1-ES1-GRUO6-0135)

**Financiado por:**

- Comisión Europea DG Educación y Cultura
- Lifelong Learning Programme – GRUNDTVIG - 2008

**Coordinado por:**

- MAG (Estudios de Consumo) para
- Escuela Europea de Consumidores del Gobierno de Cantabria

**ISBN:**

**Depósito Legal:**

## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	4
3. CONTENIDOS.....	5
4. SUGERENCIAS DIDÁCTICAS.....	9
5. FICHAS DIDÁCTICAS.....	10



## MÓDULO 6: "Vivir... con seguridad"

Los seguros de hogar, de vida, etc.: conocer cómo funcionan y cuales son nuestros derechos con respecto a ellos

### 1. PRESENTACIÓN

Este es uno de los temas de consumo que más conflictos plantea entre los consumidores. Una de las causas de estos conflictos es que el consumidor no suele estar bien informado del contenido de la póliza que suscribe al contratar un seguro.

Por ello, este material multimedia presenta un caso real, conflictivo, que en el momento de su grabación estaba en proceso de solución. Y como dice la protagonista del video no es suficiente con pensar que *"los seguros estaban para ayudar al individuo en los problemas que pudiera tener en sus posesiones y en su salud"*, porque los seguros sólo responderán de los daños que claramente estén recogidos en el texto de la póliza. Lo demás, por muy lógico que parezca, puede no estar tan claro en la letra y en la ley y generar conflictos a una u otra parte. Por eso, y siguiendo también las palabras finales de la citada protagonista: *¡mejor prevenir!*

Y éste es precisamente el objetivo del presente material didáctico, que se recoge también en el conocido refrán *"cuando las barbas de tu vecino veas pelar, echa las tuyas a remojar"* o lo que es lo mismo: experimentar en cabeza ajena y estar preparado para actuar.

### 2. OBJETIVOS FORMATIVOS

- Ser conscientes de la importancia de obtener información no interesada antes de firmar un contrato de seguro.
- Conocer los derechos y deberes a la hora de suscribir un contrato de seguro.
- Ser capaz de reconocer los conflictos en situaciones concretas sucedidas en la vida real y de identificar cuáles serían las medidas a adoptar para prevenir.

### 3. CONTENIDOS

#### SEGUROS

El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

El contrato de seguro consta de condiciones generales y particulares. Las condiciones generales no pueden tener carácter lesivo para los asegurados y deben incluirse en la póliza del contrato de la que debe tener copia el asegurado.

Las condiciones de la póliza deben estar redactadas de forma clara y precisa y se deben destacar las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados, que deben ser aceptadas por escrito.

#### Póliza

La póliza debe estar redactada en términos sencillos y fácilmente comprensibles y al menos contendrá las siguientes especificaciones:

- Nombre y apellidos o denominación social de las partes que intervienen en el contrato, así como la designación de asegurado y beneficiario, si procede.
- El concepto en el cual se asegura.
- El riesgo cubierto.
- Relación de los objetos asegurados y su situación.
- Suma asegurada o alcance de la cobertura.
- Importe de la prima y los recargos e impuestos que le afecten.
- Vencimiento de las primas y forma de pago.
- Duración del contrato con expresión clara del día y la hora en que comienzan y terminan sus efectos.
- Si han intervenido agentes, figurarán los nombres de los mismos.

La póliza se estructura en cuatro partes fundamentales que deben ser leídas atentamente antes de ser firmada, en caso de dudas se consultará con la compañía o con expertos en el tema.

Estas cuatro partes son:

**LAS CONDICIONES GENERALES.** Están redactadas previamente por la entidad y suelen ser comunes en los riesgos semejantes. Es obligatorio que estén aprobadas por la Dirección General de Seguros. En ellas se explican los diferentes conceptos en torno al riesgo que se asegura, las obligaciones y derechos y lo relacionado con la extinción y rescisión del contrato.

**LAS CONDICIONES PARTICULARES.** Se añaden para concretar aún más el riesgo cubierto, lo que hacen es individualizar el seguro. Aquí es donde figura el importe de la prima, periodicidad, descripción de los riesgos asegurados, etc.

**CONDICIONES ESPECIALES.** Se aplican en pocas ocasiones, ya que son las que modifican las cláusulas generales.

**SUPLEMENTOS.** En este apartado se hacen constar circunstancias especiales, tales como cambios de titulares, traslados del objeto asegurado, etc.

### **Duración del contrato**

La duración del contrato se debe determinar en la póliza, que no puede establecer un plazo superior a 10 años.

Se puede establecer que se prorrogue una o más veces por periodos anuales.

Si una de las partes quiere oponerse a la prórroga del contrato debe notificárselo por escrito a la otra parte con un plazo de anticipación de 2 meses.

### **Prescripción**

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescriben en dos años si se trata de un seguro de daños y cinco si es de personas.

En todo caso es conveniente:

- Solicitar ofertas a varias entidades
- Comparar su relación calidad-cobertura-precio

- Comunicar al asegurador por escrito todas las circunstancias que modifiquen el riesgo
- Leer la póliza y no firmar cláusulas que no se comprendan sin informarse previamente ni admitir cláusulas abusivas
- Comprobar que el contrato esté firmado
- Comprobar que en la póliza figura claramente lo que cubre el contrato y las exclusiones
- Exigir por escrito cualquier modificación
- Conservar una copia de la póliza
- Guardar los recibos
- Respetar los plazos y formas de comunicación del siniestro.

### **Procedimientos de reclamación**

Los conflictos que surjan entre tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes se podrán resolver mediante:

Defensor del cliente

Las entidades aseguradoras estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios puedan presentar relacionadas con sus intereses y derechos.

Para la atención de estas reclamaciones la aseguradora deberá contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además existen las siguientes vías para reclamar:

- La vía judicial competente
- Vía arbitraje de consumo
- Protección administrativa

El Ministerio de Economía y Hacienda protege a los asegurados mediante la imposición de sanciones administrativas por prácticas abusivas a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Para solicitar la intervención del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros se debe acreditar haber cumplido los siguientes requisitos:



Haber formulado previamente reclamación por escrito ante el Defensor del asegurado nombrado por la entidad o servicio de atención al asegurado.

La reclamación debe ir dirigida a la instancia de reclamación a la que va destinada, enviada por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que acredite su presentación.

Debe haber transcurrido dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta por el Defensor del asegurado o por el correspondiente departamento, o debe haber sido denegada la admisión de la reclamación, o siendo admitida, debe haberse producido la desestimación de la petición.

#### 4. SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

##### *Actividad: casos conflictivos*

Basaremos la actividad en tres casos conflictivos relacionados con las compañías de seguros: el caso que se presenta en el vídeo incluido en el PowerPoint y los dos que se incluyen en las fichas del profesorado y del alumnado.

El proceso de la actividad puede ser el siguiente:

- Se proyecta el vídeo y se organiza la clase en grupos; entregando a cada grupo los tres casos (ver ficha 1 del alumnado)
- Cada grupo debe preparar una dramatización en la que se contemplen las fases que se citan a continuación:
  - El momento en el que se produce el conflicto.
  - El encuentro entre el consumidor y la compañía de seguros.
  - El momento en el que el consumidor presenta su caso ante los Tribunales de Justicia.
  - El proceso seguido en los Tribunales de Justicia.
  - El momento del veredicto.
- Se presentarán las dramatizaciones al resto de la clase.
- Se realiza una puesta en común. Este momento será aprovechado por la persona que conduce el taller para dar a conocer la sentencia que dieron los tribunales a los dos casos que se recogen en la ficha del alumnado.

## 5. FICHAS DIDÁCTICAS

### FICHA 1 DEL ALUMNADO

#### CASO 1: ¿CON PÓLIZA O SIN PÓLIZA?

Un agricultor, que tenía contratada una póliza con una compañía aseguradora, sufre un accidente con uno de sus vehículos objeto del seguro. Naturalmente, notifica el siniestro a la compañía aseguradora para que ésta se haga cargo del mismo.

No obstante, la compañía aseguradora le notifica que no existe póliza de seguro pues se considera que la póliza de seguro estaba extinguida en el momento del accidente, sin tener el asegurado conocimiento de tal extinción. Por lo tanto, el asegurado demanda en primera instancia a la compañía. El tribunal de primera instancia considera que, efectivamente la póliza estaba extinguida en el momento del accidente pues habían transcurrido más de seis meses desde el vencimiento de la prima correspondiente, sin que ésta hubiera sido pagada. Hay que advertir que el pago de las primas se efectuaba por domiciliación bancaria. El asegurado recurrió en segunda instancia

#### CASO 2: NEGARSE A PAGAR

Como consecuencia de un accidente de tráfico entre dos vehículos, una de las partes involucradas en el accidente – en concreto la parte supuestamente responsable del mismo – se niega a pagar los daños ocasionados al otro vehículo, al carecer el propietario de éste de seguro obligatorio de responsabilidad civil de automóviles. La compañía aseguradora del responsable del accidente también niega el pago al perjudicado. Este alega que, efectivamente, no posee una póliza propiamente dicha, pero sí un cuestionario – solicitud de seguro. El caso es llevado a un Juzgado de primera instancia, el cual condena al responsable del accidente y a su compañía aseguradora al pago de 1.202 euros al perjudicado en el accidente. El caso es recurrido ante la Audiencia Provincial, en segunda instancia.

## FICHA 1 DEL PROFESORADO

### CASO 1: ¿CON PÓLIZA O SIN PÓLIZA?

- Sentencia de la Sección 3ª de la Audiencia Provincial de Burgos, 13/11/97.

#### *Razonamiento del tribunal*

La ley del contrato de seguro establece que, en seis meses desde el vencimiento de la prima y en caso de impago de la misma por parte del asegurado, la póliza correspondiente se extingue. Sin embargo, si el asegurado pacta la domiciliación bancaria para el pago de la prima, ésta se considerará satisfecha a su vencimiento, excepto que si se intenta el cobro dentro del plazo de gracia de un mes y no existen fondos suficientes en la cuenta del obligado al pago, la aseguradora debe notificar al asegurado que tiene el recibo a su disposición en el domicilio de la entidad aseguradora. Si ésta deja transcurrir el plazo de gracia sin presentar el recibo al cobro y, al hacerlo no existieran fondos suficientes en la cuenta del obligado a pagarlo, deberá notificarle a éste por carta certificada o por otro medio en que se acredite la notificación concediéndole un nuevo plazo de un mes para que comunique la forma en que va a satisfacer el importe.

El tribunal considera probado que el pago de la prima estaba domiciliado. Además considera probado que la extinción del contrato no puede deberse al impago de la prima, pues para ello debería haberse presentado el recibo al cobro.

La aseguradora alega que el asegurado consintió verbalmente la extinción de la prórroga de la póliza (comunicándoselo al agente de seguros), lo que dio lugar a la extinción de la misma. Pero en los casos de oposición a la prórroga, se exige que ésta figure expresamente por escrito, sin que tenga efectos resolutorios una oposición verbal por parte del asegurado. El tribunal concluye por condenar a la aseguradora a responder por el siniestro sufrido por su asegurado.

## CASO 2: NEGARSE A PAGAR

- Sentencia de la Sección 1ª de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, 7/11/96.

### *Razonamiento del Tribunal*

El tribunal diferencia entre una mera solicitud de seguro y una propuesta de seguro. En el caso de una solicitud de seguro, ésta se debe limitar a la identificación de la persona que quiere obtener el seguro y el tipo de seguro que quiere solicitar. La mera solicitud no vincula en absoluto al peticionario y, desde luego, no supone el origen de ninguna relación contractual.

La propuesta de seguro es algo más, por cuanto viene elaborada por una compañía aseguradora, estableciendo el contenido mínimo de una futura póliza de seguro. Es decir, supone una verdadera oferta de la compañía aseguradora, a la que tiene que contestar el futuro asegurado en un plazo de 15 días, según la Ley de Contrato de Seguro. Se considera una parte del proceso negociador que culminará, en definitiva, con la firma de la póliza.

En el caso que nos ocupa, pese a que el documento controvertido tiene la denominación de "solicitud – cuestionario", el tribunal acuerda que, en realidad, es una propuesta de seguro, pues en la misma figura una relación completa de los datos de la posible póliza, junto con la firma y el sello del corredor de seguros correspondiente. Según el Reglamento de Seguro de Suscripción Obligatoria, durante el plazo que el asegurado tiene para responder a la propuesta de seguro, existe "cobertura de riesgo". Por lo tanto, y dejando de lado otras consideraciones que esgrime el tribunal para resolver el caso, se considera que el perjudicado por el accidente sí tenía suscrito un Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil.