



El coste de un seguro de gama media en el mercado actual es de 200 a 250 euros


## ¿Qué seguro del hogar es el más idóneo?

**M**uchas veces nos preguntamos si merece la pena seguir pagando la prima de nuestro seguro del hogar. Y es que parece que las coberturas que contratamos nunca sirven para reparar los daños que ocurren en nuestras viviendas; o los trámites son tan engorrosos, que preferimos solucionar el arreglo por nuestra cuenta, aunque nos cueste dinero. Por eso, no está de más conocer realmente para qué sirve nuestro seguro del hogar, qué cubre y cómo podemos sacarle el mejor provecho si decidimos contratarlo.

ÁNGELES ZÚÑIGA

Dicen los expertos que, en la mayoría de los casos, existe un desajuste entre las necesidades del tomador y las coberturas que ofrece la póliza contratada porque falta información. Asesorarse bien, comparar distintas posibilidades y estudiar cada caso particular es la mejor manera de dar con el producto adecuado entre la enorme oferta de productos multiriesgo del hogar que existe actualmente. Pese a las ventajas que supone estar cubierto, en España hay un 30 por ciento

de viviendas que no están aseguradas, según la web Kelisto.es (comparador de productos de ahorro y servicios tecnológicos), y otras diez millones están infraaseguradas. Es decir: el seguro contratado no se corresponde con las necesidades reales de la vivienda o las personas que la ocupan. No obstante, hay más de 17,8 millones de pólizas en vigor actualmente, según la patronal Unespa. Una realidad demasiado numerosa como para desconocerla.

 **¿Qué es un seguro de hogar?** Lo primero que hay que saber es qué es realmente un seguro del hogar (normalmente, multiriesgo), que no es lo mismo que un seguro de vida o de incendios o de responsabilidad civil, aunque, en ocasiones, las coberturas coincidan y se complementen. Un seguro de hogar es un producto financiero que cubre los daños materiales en el hogar y los desperfectos causados por el agua, un incendio, ciertas explosiones, fenómenos

atmosféricos, averías, problemas eléctricos o robos en los mismos. Además, el seguro del hogar debe cubrir también los daños causados a terceros (vecinos) y sus viviendas, derivados de todos los ejemplos anteriores.

Por eso, para elegir bien, el consumidor ha de conocer qué conceptos abarcan los términos continente y contenido (claves del seguro del hogar) que va a asegurar. El continente es la vivienda en sí misma, sus dimensiones, sus características (años, materiales con los que está elaborada, tipología, etc.). Mientras, a todo lo que está en el interior, lo llamamos contenido: mobiliario, electrodomésticos, joyas, objetos de valor, incluso mascotas. Diferenciar las dos partes es fundamental, por ejemplo, en caso de vivir de alquiler, ya que al no ser los propietarios de la vivienda se puede optar solo por la cobertura del contenido, mientras que si esa vivienda es de propiedad interesa contratar las dos. También debemos tener en cuenta si se trata de la primera vivienda, de una casa de vacaciones o de un piso que se destina al alquiler e, incluso, valorar el número de personas que viven en ellas, sus edades, profesiones, etcétera.

Y, aunque parece evidente la necesidad de contratar un seguro de estas características, la polémica surge respecto a su obligatoriedad, ya que debido a ciertas prácticas sectoriales, la recomendación ha sido más una imposición y muchos consumidores han contratado sin realmente quererlo un seguro del hogar (muchas veces también de vida) cuando no existe ninguna ley que obligue a ello. Se trata de un producto voluntario que cada uno debe ponderar.

### ¿Cuándo y por qué hay que contratar un seguro del hogar?

En términos generales, no es obligatorio contratar un seguro del hogar, aunque sí un seguro contra

## No es obligatorio contratar un seguro del hogar, aunque sí un seguro contra incendios siempre y cuando exista una hipoteca en la que la garantía sea el inmueble

incendios siempre y cuando exista una hipoteca en la que la garantía sea el inmueble, según la legislación actual (Ley 2/1981 sobre Regulación del Mercado Hipotecario). En cualquier caso, la entidad financiera con la que se contrata la hipoteca no puede, bajo ninguna circunstancia, obligar al cliente a contratar ese tipo de seguro en la misma entidad, ya que corresponde al cliente contratar al proveedor que más le convenga. De hecho, existe desde hace unos años una directiva europea que lo considera una práctica abusiva e ilegal y que puede denunciarse. Si bien es cierto que muchos clientes recurren a esta práctica por comodidad. Tampoco es obligatorio contratar un seguro cuando alquilamos una vivienda, aunque no está de más tener asegurada la responsabilidad civil ante posibles accidentes o siniestros que puedan producirse en el hogar.

### ¿El seguro tiene un límite de responsabilidad?

Todos los elementos susceptibles de ser asegurados están marcados con un límite que será más alto en función de la prima que hayamos elegido. Según la patronal Unespa, un seguro estándar de hogar incluye una garantía de responsabilidad civil de hasta 300.000 euros. En caso de siniestro entrarían en juego todos los seguros contratados, tanto el del particular, como los de la comunidad o incluso el resto de los inmuebles afectados. Las aseguradoras deberán ponerse de acuerdo para evaluar las reclamaciones y

analizar todos los fallos, antes de proceder a las compensaciones.

### ¿Por qué conviene un producto de estas características?

Porque el seguro además de proteger al consumidor cuando se tiene un siniestro en casa, también se hará cargo si se perjudica al vecino, como puede pasar ante una inundación o una explosión de gas. Además, sirve para evitarse muchos problemas y gastos ante numerosas incidencias, que siempre las hay.

### ¿Y si es el vecino el que no tiene seguro?

Si un vecino sin seguro causa problemas, existen varias posibilidades para reclamar. Primero ver si la comunidad tiene contratado un seguro, que será la que inicie una reclamación de daños. Si tampoco el vecindario está cubierto, el proceso se complica. En todo caso siempre hay que tener claro dónde se ha ocasionado la avería, para lo que habrá que contar con un informe pericial del siniestro. Ese documento es imprescindible (realizado por un experto independiente) para que, llegado un juicio, el causante no tenga más remedio que hacerse cargo de la reparación y de los gastos jurídicos.

### ¿Cuál es el mejor seguro?

El mejor seguro es el que se adapta tanto a las necesidades del cliente como a las de la vivienda. Para los expertos es imprescindible afinar lo máximo posible tanto el contenido como el continente para no pagar una prima que no se corresponda con el valor de nuestro hogar y nuestras pertenencias. Es cierto que, en muchas ocasiones, la tendencia es a rebajar el valor del contenido, sin pensar en posibles problemas que pueden surgir. Lo más habitual es contratar un seguro multirriesgo o combinado que proteja de los daños más comunes y que responda ante la responsabilidad

## ¿Qué aseguradoras prefieren los consumidores?

Aunque existen cientos de empresas aseguradoras en España, según una encuesta publicada recientemente por la Organización de Consumidores y Usuarios, el seguro mejor valorado por los usuarios corresponde a la compañía Atlantis (68 puntos en grado de satisfacción sobre un máximo de 100). Le siguen en el ranking Mapfre, Santa Lucía y Catalana Occidente. En los puestos inferiores, los menos valorados, se sitúan BBVA Seguros, Pelayo, La Caixa o Caser, aunque según apuntan en la organización esta valoración puede estar condicionada por las condiciones hipotecarias ligadas al producto.



Los asegurados presentan casi dos millones de partes por goteras al año y más de un millón por rotura de cristales.

civil. Los riesgos clásicos que suelen cubrirse y recomendarse son incendios, fenómenos atmosféricos, averías producidas por el agua, rotura de cristales y robo. También se buscan cubrir servicios como la cerrajería urgente, ciertos aspectos jurídicos, daños causados por animales domésticos, y cada vez más se valora la asistencia de hogar, es decir, pequeñas reparaciones do-

mésticas relacionadas con la electricidad, el abastecimiento de agua o las telecomunicaciones.

**¿Cuál es el precio de un seguro del hogar?** El coste medio de un producto de gama media en el mercado actual es de 200 a 250 euros, pudiendo alcanzar los 400 euros si hablamos de seguros de gama alta. El precio medio de una

póliza multirriesgo con buenas coberturas y responsabilidad civil debería estar en torno a los 250 euros anuales para una vivienda media de 120 metros cuadrados, según la OCU.

**¿El seguro del hogar desgrava en la declaración del IRPF?** Según la legislación actual es posible deducir el seguro del hogar (también el de vida), siempre que se encuentre vinculado a la hipoteca, ya que pueden considerarse parte de los gastos computan para la deducción por vivienda habitual en el IRPF.

**¿Cuáles son las reclamaciones más frecuentes por parte de los consumidores?** Según una encuesta realizada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), la falta de claridad en los contratos, la falta de transparencia respecto a las reparaciones o indemnizaciones a las que tienen derechos, la tramitación de los siniestros y la atención telefónica son los aspectos que han suscitado más críticas por parte de los usuarios.

**¿Cuáles son los siniestros más habituales?** Los siniestros más comunes son los daños por agua y la rotura de cristales. Los asegurados presentan casi dos millones de partes por goteras al año (aunque muchos de ellos se deben al escaso mantenimiento de los edificios) y más de un millón por rotura de cristales. Le siguen los robos y menos habituales son los daños eléctricos o las explosiones, según Unespa.

**¿Se puede cancelar?** La ley de Contrato del Seguro permite dar de baja una póliza de seguro de hogar con un periodo de dos meses (60 días) de antelación. La comunicación se hace por escrito y en ella deben indicarse tanto los motivos, como todos los datos correspondientes a la póliza. ●



JOSÉ RAMÓN LOZANO, SECRETARIO GENERAL DE UNAE

## Seguros del hogar: ¿cuándo son obligatorios?

**C**on carácter general, el mero hecho de habitar o poseer una vivienda no exige legalmente el requisito de tenerla asegurada, como sí ocurre con un vehículo, por lo que la decisión es personal y subjetiva.

Pero disponer de un seguro del hogar permite una mayor tranquilidad ante posibles siniestros, pues no en vano la vivienda es el centro principal de la vida de sus habitantes y, generalmente, el bien de mayor valor económico que posee una persona, por lo que su deterioro o pérdida puede ser irreparable, causando un grave trastorno económico y familiar. Además, un siniestro en la vivienda puede provocar daños a terceros que habrá que indemnizar, por lo que es muy conveniente —si no imprescindible— tener asegurada la responsabilidad civil.

Sin embargo, la única excepción es el seguro obligatorio de incendios y daños cuando se financia la compra de la vivienda mediante un préstamo hipotecario, en el cual la garantía es el inmueble, según disponen la Ley 2/1981 sobre regulación del Mercado Hipotecario y el Real Decreto 685/1982, que la desarrolla.

La entidad financiera no puede hacer ofertas de crédito condicionadas a la contratación de seguros u otros productos financieros propios ni imponer ninguna aseguradora

No obstante, aunque la Ley obligue a contratar este seguro, el consumidor debe tener muy claro que es libre para elegir la compañía con la que desea contratarlo y la entidad financiera no puede hacer ofertas de crédito condicionadas a la contratación de seguros u otros productos financieros propios ni imponer

ninguna aseguradora, sino que solo puede exigir que el adquirente demuestre haber contratado un seguro de incendio y daños sobre la vivienda hipotecada, que cubra su valor de reconstrucción, es decir, el valor indicado en la tasación a estos efectos, excluyendo el del suelo, que por su naturaleza no es un bien asegurable.

Pero al contratar la hipoteca las entidades crediticias suelen insistir en la necesidad de suscribir otros seguros, como los multirriesgo del hogar, de vida, de accidentes, de invalidez, desempleo o incapacidad, para prevenir la fluctuación del tipo de interés aplicable a la hipoteca (que, por ser un producto complejo, es aconsejable consultar previamente con un asesor independiente antes de suscribirlo) e incluso otros servicios de la propia entidad como domiciliación de nóminas o contratación de planes de pensiones y tarjetas. A cambio las entidades suelen ofrecer reducir el diferencial pactado en la hipoteca. Lo habitual es que por cada producto contratado

dicho diferencial se minore en un 0,05 por ciento, aunque puede variar dependiendo de cada entidad. Pero hay que tener presente que en ningún caso es obligatoria su contratación.

Sin embargo, para hacer efectivo el derecho del usuario a elegir libremente el proveedor de sus seguros antes de contratarlos, la entidad financiera debe facilitar al solicitante del préstamo hipotecario la oferta vinculante, que tiene un plazo de quince días, y la Ficha de Información Precontractual sobre los productos que la entidad ofrece, donde se especifiquen las coberturas así como los importes de las primas. Con esta información es aconsejable comparar la oferta de la entidad bancaria con las de otras compañías aseguradoras y valorar si, considerando toda la duración de la hipoteca, la rebaja del diferencial y las coberturas ofrecidas por aquella resulta más rentable.

En estos casos, el más habitual es el seguro multirriesgo del hogar, que cubre la protección de la vivienda tanto en continente (vivienda, garaje, trastero, elementos fijos, instalaciones, etcétera) como en contenido (mobiliario y bienes que se encuentran dentro de la vivienda como electrodomésticos, ropa, etcétera) frente a distintas eventualidades como daños, inundaciones, averías o robos, incluyendo la responsabilidad civil por daños a terceros. A diferencia del seguro obligatorio de incendios, la entidad de crédito no tiene ningún derecho sobre las indemnizaciones que el propietario pueda recibir por razón de estas coberturas.

En la práctica resulta muy conveniente disponer de este seguro pero, hay que insistir, en ningún caso es obligatorio y el interesado puede contratarlo con otra compañía que ofrezca mejores condiciones en cuanto a coberturas o primas.

Si el director de la entidad intenta obligar al usuario a suscribir determinados seguros, condicionando a ello la firma de la hipoteca ante notario, se debe denunciar ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, pues, además de atentar contra los derechos del consumidor adquirente, supone un ataque a la libre y leal competencia en el sector asegurador.

Si se llegase a producir el caso extremo de formalizarse la contratación del seguro sin que medie consentimiento del asegurado, hay que saber que esta práctica es ilegal. El consentimiento es un requisito esencial para la validez de todos los contratos, según dispone el Código Civil, e incluso la Ley de Contrato de Seguro sanciona con la nulidad los supuestos de contratación sin el consentimiento expreso del asegurado.

Finalmente, se puede cancelar un seguro contratado con la entidad como condición para obtener la hipoteca cuando haya transcurrido un año, comunicando el preaviso de forma fehaciente a la aseguradora con dos meses de antelación. Pero el banco dejará de aplicar la bonificación de intereses correspondiente, por lo que hay que calcular qué opción resulta más rentable.