

## Seguros multirriesgo del hogar

# La clave está en saber qué se contrata

Asegurar una casa no es sólo cuestión de comparar precios: hay muchas diferencias en las coberturas y las excepciones

La adquisición de una vivienda es la inversión más importante y el bien de mayor valor en el patrimonio del ciudadano medio. Pero se trata un bien que hay que cuidar y proteger con mimo, pues es *propenso* a sufrir siniestros de muy diversa índole: durante el año 2000, sin ir más lejos, el 30% de las viviendas aseguradas declararon algún tipo de siniestro. Para hacer frente a las adversidades más comunes, los seguros multirriesgo ofrecen una amplia serie de coberturas y se han convertido en una opción cuya utilidad no se pone en duda. Prueba de su implantación es que en nuestro país tres de cada cuatro casas están aseguradas, y a finales de 2002 se habían suscrito en España cerca de 12 millones de pólizas multirriesgo del hogar. Pero a pesar de que la práctica totalidad de los hogares españoles dispone de un seguro de hogar, se trata de uno de los productos más desconocidos por los consumidores, debido, en parte, a la dificultad que entraña la lectura de las pólizas, redactadas en un lenguaje técnico de difícil comprensión. De hecho, sólo el 17% de las personas que cuenta con un seguro de hogar entiende lo que lee en el contrato, según una encuesta de la Asociación de Consumidores de Seguros del País Vasco. Esa dificultad para entender lo que uno firma, añadida a la dejadez con la que muchos usuarios contratan un seguro -el 70% de los consumidores reconoce que nunca lee las pólizas-, motiva que el sector de los seguros sea uno de los más problemáticos y desconocidos para los usuarios.



TARIFAS DE SEGURO MULTIRRIESGO*				
CÍA. ASEGURADORA	VIVIENDA DE 90 M2 10 AÑOS	VIVIENDA DE 90 M2 50 AÑOS	VIVIENDA DE 60 M2 10 AÑOS	VIVIENDA DE 60 M2 50 AÑOS
OCASO HOGAR	162,33 euros	162,33 euros	141,83 euros	141,83 euros
ALLIANZ SEGUROS	166,67 euros	175,03 euros	130,94 euros	137,53 euros
AXA	163,30 euros	193,89 euros	130,43 euros	142,94 euros
MAPFRE	193,28 euros	183,30 euros	133,00 euros	117,90 euros
PELAYO	164,45 euros	157,12 euros	102,00 euros	110,19 euros
VITALICIO SEGUROS	154,00 euros	165,54 euros	126,00 euros	132,65 euros
GÉNESIS	191,18 euros	194,05 euros	106,00 euros	-
CATALANA OCCIDENTE	156,00 euros	167,82 euros	-	136,00 euros
AEGON	213,18 euros	213,18 euros	192,45 euros	192,45 euros
FÉNIX HOGAR	166,67 euros	175,03 euros	140,84 euros	147,95 euros

\* Precios aproximados de un seguro multirriesgo con seguro de responsabilidad civil para un piso intermedio (ni primero ni último), con puerta blindada, de calidad media en sus materiales de construcción, situado en un centro urbano, y con 10 ó 50 años de antigüedad. El valor del continente en la vivienda de 90 metros cuadrados: 72.000 euros. Contenido para la misma vivienda: 18.000 euros. El valor del continente en la vivienda de 60 metros cuadrados: 48.000 euros. Contenido para la misma vivienda: 18.000 euros.

**Continente y contenido.** En un seguro multirriesgo del hogar se establecen tres capitales distintos, de manera que cada uno corresponde a los elementos asegurados en la póliza: continente, contenido y responsabilidad civil. Por **continente** se entiende el soporte físico de la vivienda: suelos, techos paredes, ventanas, puertas, etc. En él se incluyen también elementos fijos como antenas o lámparas empotradas. El **contenido** aglutina todo lo que se encuentra dentro de la casa: ropas, muebles, electrodomésticos y todo tipo de ob-

jetos. Estos dos capitales (continente y contenido) cubren los daños causados en la vivienda en caso de incendio, explosión y caída de rayo; actos de vandalismo, acciones tumultuarias y huelgas; fenómenos atmosféricos (lluvia, viento, pedrisco y nieve); pérdidas de alquileres e inhabilitación de la vivienda; robo, expoliación y hurto; daños producidos por el agua, y rotura de cristales. La cobertura de **responsabilidad civil**, por otro lado, permite al asegurado protegerse sobre las reclamaciones de que pueda ser objeto por el daño que cause a terce-

ros. A estas coberturas básicas se les puede añadir otras opcionales, que cubren, entre otros riesgos, los daños ocasionados por animales domésticos, accidente, fallecimiento, atraco fuera de la vivienda, el uso fraudulento de las tarjetas de crédito o el servicio de cerrajería urgente.

**Valoración del continente y del contenido.** El capital por el que se tasaré el continente es difícil de calcular, por lo que normalmente se hace una estimación aproximada de entre 550 y 700 euros por metro cuadrado para calcular coste de la reconstrucción. El **contenido** resulta aún más complicado de valorar, pues cada usuario puede tener su vivienda decorada de muy distinta manera y poseer bienes muy variados (joyas, cuadros, muebles antiguos, ropa, vajillas, ordenadores, electrodomésticos, equipamientos diversos). Todo ello tiene un valor que hay que declarar para que, en caso de siniestro, se pueda reponer. Lo más frecuente es fijar una suma de entre un 35% y un 50% del capital del continente, según los bienes que se posean. Pero expertos consultados por CONSUMER aconsejan que para no quedarse cortos ni pecar de exceso, lo mejor es calcular, habitación

## Claves para asegurar bien nuestra vivienda

- Pida información en varias entidades y compare la relación "calidad-cobertura-precio" de las pólizas, sopesando las ventajas y desventajas de cada una de ellas. Antes de firmar, solicite las condiciones generales y particulares del contrato y estudie todas las cláusulas.
- Preste especial atención a las limitaciones y exclusiones: son fuente de quejas, pues a menudo sólo se tiene noticia de ellas -hasta entonces no se leen- cuando ocurre un siniestro y se solicitan las coberturas.
- Pregunte por los términos del contrato que le susciten dudas y pida una explicación detallada sobre las posibles interpretaciones de cada cláusula. Las dudas más habituales y que más problemas suscitan en el momento de un siniestro son: la cuantía que queda cubierta, la existencia o no de franquicias, o casos puntuales como la deshabitación.
- Exija que todas las modificaciones o adiciones del contrato de seguro sean formalizadas por escrito. Y después de firmar el contrato, no acepte la imposición de modificaciones unilaterales de la póliza que le sean desfavorables.
- Cerciórese de que la prima a pagar incluye responsabilidad civil (es muy aconsejable suscribirla), y compruebe si hay recargos por fraccionamiento en el pago, comisiones, tasas e impuestos.
- Guarde toda la documentación de su seguro: contrato, cláusulas, recibos e incluso la publicidad, pueden serle muy útiles ante una hipotética reclamación.
- Si vive de alquiler, suscriba un seguro que cubra sólo el contenido, es el propietario de la vivienda quien debe asegurar el continente. Si la vivienda es de su propiedad debe suscribir un seguro de continente y contenido.
- No olvide detallar en el contrato todos los bienes valiosos -joyas, pieles, obras de arte o muebles antiguos-. Así incrementará el precio de la póliza, pero podrá ayudar a reponer lo sustraído en caso de robo o siniestro.
- Si vive en un piso, compruebe si la comunidad de vecinos cuenta con un seguro que, además de cubrir las zonas comunes a las viviendas, indemnice en caso de siniestro por "valor a nuevo". Si fuera así, haga un seguro sólo por el contenido de su casa que incluya la responsabilidad civil. El continente ya estaría cubierto por el seguro de la comunidad.
- Si después de firmar la póliza adquiere algún bien de un valor importante, comuníquese a la compañía para que esa adquisición quede también asegurada.

por habitación, cuánto costaría reponer los bienes.

Llegado a este punto, el consumidor debe fijarse si la indemnización está fijada a precio de reposición o de mercado. Si la indemnización es de **reposición**, la televisión, el vídeo o la nevera siniestrada se sustituirán por otros nuevos de similares características. Si la indemnización está fijada a **valor de mercado**, la aseguradora repondrá un electrodoméstico por el precio que tendría el siniestrado en caso de venderlo. Es decir, un valor inferior.

Es importante asegurar la vivienda por una cifra lo más cercana posible a su valor real. Si se hace a la baja ("infraseguro") por ahorrar un poco en la prima del seguro, la indemnización será menor al perjuicio sufrido. Si una casa tiene un valor de 200.000 euros y se asegura en 150.000, la compañía entendiéndolo que sólo se asegura la vivienda parcialmente, en este caso en un 75%. En caso de siniestro se indemniza en esa proporción, tanto si los daños son totales como parciales. Si la tasación es superior al valor real ("sobresseguro"), la póliza será más cara pero la indemnización sólo cubrirá el valor real del inmueble y de los bienes.

Las limitaciones y exclusiones son fuente habitual de queja: hay que informarse sobre ellas antes de firmar la póliza



## Excepciones poco conocidas de las coberturas

Pasar por alto "pequeños detalles" puede conducirnos a perder prestaciones y dinero.

- En caso de incendio, algunas compañías no se hacen cargo del siniestro si se ha producido por un descuido.
- Cuando hay daños en aparatos eléctricos, algunas aseguradoras cubren los desperfectos en cualquier circunstancia –rayos, subida de tensión en la red, cortocircuito...-. En otras, el daño sólo se cubre si lo ha producido un rayo, o quedan fuera de la póliza los ordenadores o los aparatos con más de tres años.
- Las aseguradoras hilan muy fino en cuestiones semánticas. Diferencian entre hurto (sustracción sin violencia) y robo (con violencia). El primero de los supuestos no suele estar cubierto por las pólizas.
- Algunos seguros no cubren robos, inundaciones o incendios si el asegurado se ha ausentado de su vivienda más de 72 horas.
- En caso de ser necesario un cambio de cerradura, algunas compañías sólo pagan cuando ésta ha sido forzada o cuando al cliente le han robado las llaves. Otras, por el contrario, también se hacen cargo si las ha perdido.

### Las coberturas menos utilizadas

Con demasiada frecuencia, y por desconocimiento, dejamos de percibir prestaciones a las que tenemos derecho. Éstas son las coberturas menos conocidas que algunas pólizas incluyen:

- Abono del importe de los alimentos congelados que se hayan estropeado por la interrupción de la cadena de frío, si la causa ha sido un corte eléctrico por avería.
- Indemnización (para el titular del seguro o los miembros de su familia) en caso de atraco con violencia fuera de la vivienda.
- Compensación de los gastos de un hotel si el asegurado debe abandonar el domicilio mientras duren las reparaciones.
- Reposición, en caso de rotura, de lunas, cristales, loza sanitaria y vitrocerámicas.
- Si como consecuencia del robo o extravío de una tarjeta se produce un uso fraudulento de la misma, la aseguradora indemniza al cliente.
- Algunas pólizas abonan los gastos originados por la recuperación de documentos (DNI, permiso de conducir, pasaporte) dañados en el siniestro.
- El asegurado puede garantizar las pertenencias que lleve consigo cuando se vaya de vacaciones o realice cualquier traslado temporal, dentro de España.