

Los móviles también se aseguran

EL AUMENTO DE LA COMPRA DE TELÉFONOS MÓVILES DE ÚLTIMA GENERACIÓN, CON PRECIOS SUPERIORES A LOS 200 EUROS, IMPULSA LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS QUE PROTEGEN AL CLIENTE FRENTE A ROBOS, PÉRDIDAS O AVERÍAS



El móvil o la vida. Puede resultar exagerado, pero a más de un ciudadano el robo de su teléfono móvil le puede acarrear un verdadero caos en su rutina diaria. Este dispositivo se ha convertido en algo más que el compañero de llaveros, monederos y Carteras en bolsillos y bolsos. Fechas de cumpleaños, de reuniones, de citas cruciales, números de teléfono que no se almacenan en ningún otro soporte, emails, música, vídeos, mensajes de gran valor emocional... Más allá de su valor pecuniario, millones de consumidores relacionan una parte muy importante de su vida, de su trabajo y de su propia personalidad con estos terminales. Por eso, por el hecho de que cada año se roban en España 250.000 móviles, y a causa de la mayor venta de teléfonos con un valor superior a los 200-300 euros, crece el interés por proteger el móvil y todos sus

archivos con un seguro adecuado. En la actualidad, se estima que más de un millón de los 48 millones de móviles en circulación en nuestro país están asegurados, un servicio que se puede contratar a partir de 30 euros al año.

El precio del seguro

La compra de móviles caros de última generación es el principal argumento que puede llevar a un usuario a plantearse la contratación de un seguro que impida el uso fraudulento de su número de teléfono y que evite la pérdida de los contactos y del dinero invertido. Si bien en el mercado se pueden adquirir móviles desde 25 euros que ofrecen las prestaciones más básicas (llamadas y envío de mensajes), el verdadero negocio de los fabricantes se halla en los terminales de última generación. El gran

volumen de ventas de móviles con cámara fotográfica o capacidad para almacenar vídeos o películas, entre otras prestaciones, ha motivado que en la actualidad el precio medio de los móviles ronde los 200 euros. Son muchas las operadoras de telefonía que subvencionan la compra de estos terminales a cambio de un compromiso de permanencia, sobre todo en los móviles con contrato, modalidad predominante en la actualidad. Estos son los casos en los que surge la posibilidad de contratar un seguro.

Por lo general, las compañías aseguradoras toman como referencia para calcular el precio de la prima el valor del móvil libre en el mercado, sin vincular a una operadora particular. Cuando un cliente solicita una línea de contrato con una de estas empresas es habitual adquirir un móvil de gama alta a cambio de desembolsar una cantidad, en general, menor de 50 euros, cuando el valor real ronda los 250-300 euros. Pese a que el cliente paga 50 euros por el móvil, la aseguradora toma como referencia para fijar la prima del seguro los 270 euros de media que cuesta el aparato libre. En concreto, la prima del seguro para un móvil ronda el 20% de su valor en el mercado, por lo que un móvil de 200 euros puede asegurarse por 40 euros al año, uno de 400 por 80...

Aunque se comercializa desde 2004, este tipo de seguro es un fenómeno aún reciente en España si se compara con su expansión en Reino Unido o Estados Unidos. Por esta misma razón, las mayores compañías que ofrecen este servicio en España son filiales de empresas británicas o estadounidenses.

Aunque la mayoría ofrece pólizas en función del precio del teléfono (el precio de mercado, no el subvencionado por la operadora), también se pueden encontrar modalidades más personalizadas de seguros, con coberturas variadas en función de las necesidades del cliente, que van desde los 31,36 euros hasta los 66,97 euros anuales.

Diferentes coberturas

La cobertura más valorada de estos seguros es la **indemnización** que pagan las aseguradoras en caso de que el cliente sufra un robo o pierda el teléfono móvil. Como mínimo, abonarán el 80% del precio del teléfono móvil libre en el momento de la compra y en algunos casos pueden llegar a pagar el 100%. Expuesto de esta manera, muchos ciudadanos pueden pensar que es sencillo engañar a la aseguradora y alegar que han perdido el móvil para conseguir la suculenta indemnización. Sin embargo, en este negocio la picaresca está muy controlada, ya que otra de las coberturas que incluyen estos seguros es el bloqueo del teléfono móvil (línea y terminal) cuando el cliente informa sobre el accidente sufrido (robo o pérdida).

Este servicio -el bloqueo del terminal- impide que otra persona haga llamadas o use el teléfono en cualquiera de sus otras modalidades (escuchar música, ver vídeos, conectarse a Internet...). Por tanto, siempre que el cliente informe de que ha sufrido un incidente a su aseguradora, el terminal pasa a ser inservible, con lo que no hay lugar para el engaño. Algunas de estas pólizas también incluyen el pago de hasta 1.200 euros al usuario en el caso de que se hayan

realizado **llamadas de forma fraudulenta**.

Para muchos usuarios, las partes esenciales de su teléfono móvil son la **agenda** del móvil y los datos **contenidos en la tarjeta SIM** del teléfono. Estas aseguradoras los recuperan con facilidad, ya que pueden leer y grabar todos los datos del cliente, de forma que se almacenan en otra tarjeta propiedad de la compañía. En algunos casos, además, el cliente podrá comunicar a su aseguradora el nombre de tres personas de confianza a las que se enviará un mensaje en el que se informará de la pérdida o el robo del terminal. De esa manera, los familiares más cercanos sabrán por qué no pueden contactar con el usuario, lo que aporta un extra de tranquilidad. Por último, algunos seguros para móviles también cubren su pérdida o reparación, incluso después del periodo de garantía.

EL SERVICIO DE SEGURO DE MÓVIL SE PUEDE CONTRATAR A PARTIR DE 30 EUROS ANUALES





Dónde se contratan los seguros

Es habitual que la contratación de los seguros para móviles se realice en los mismos puntos de venta de los terminales. Por lo general, se ofrecen para móviles con un valor que parte de 150 euros. Es decir, no se oferta en la compra de móviles baratos, aunque los usuarios sí que pueden solicitarlos si lo desean. En la actualidad, las ventas de iPhones y terminales con características similares están disparando la contratación de este tipo de pólizas. De media, un iPhone (que cuesta unos 400 euros) puede asegurarse por unos 70 euros anuales en el mercado. Lo recomendable es contratar el seguro en el mismo momento en que se adquiera el terminal. Si la elección se posterga, muchas compañías se muestran reacias, hasta el punto de que es posible que se nieguen a asegurarles.

¿Contrato o prepago?

Los seguros son diferentes en función de si el móvil funciona mediante contrato o tarjeta prepago. Para los primeros, las primas son mayores porque se incluye una indemnización por uso fraudulento de llamadas. En el caso de los móviles prepago, la pérdida en llamadas está limitada al valor de la tarjeta en el momento del robo que, por lo general, no son grandes cantidades. Un mismo móvil, de 150 euros de precio, con tarjeta prepago puede asegurarse por 31 euros o por 38 euros en la modalidad de contrato. //

CUIDADO CON LAS EXCEPCIONES y la letra pequeña de los seguros de móvil

Las aseguradoras no siempre cubren el 100% del valor del móvil. En caso de **sustracción** (robo o hurto), solicitan una denuncia policial y la factura de compra. Si no se aporta alguno de estos documentos las compañías retrasarán el proceso de cobro. Es fundamental conservar la factura del teléfono porque sin ella las compañías están en su derecho de negarse a pagar la indemnización.

En caso de **pérdida del móvil**, como es más difícil de demostrar, las aseguradoras no cubren el 100% de su valor, sino que conceden cantidades fijadas de antemano. Algunas compañías sólo pagan 100 euros aunque se demuestre que su coste haya sido superior a 500 euros.

En caso de **avería**, los seguros funcionan igual que la garantía del teléfono: excluyen el mal uso. El seguro cubre defectos en materiales y mano de obra, pero no ciertas partes, como pantalla, carcasas, el desgaste normal o el abuso. Por ejemplo, el deterioro de la pantalla o la cámara de fotos por uso excesivo pueden no ser cubiertos. Asimismo el daño causado por mal uso, como los desperfectos originados por el agua, quedan fuera de las coberturas previstas por estos seguros. ■

