



consumes

Unos consejos de la
Unión de Consumidores de Aragón

Contratos de seguro



¿Qué es un contrato de seguro?

Un contrato de seguro es aquel por el que la parte aseguradora se obliga a indemnizar o a realizar otras prestaciones, dentro de los límites que se pacten, a la persona asegurada a cambio de una contraprestación económica (prima), en el caso de que se llegara a producir el hecho objeto de la cobertura.

La regulación del contrato de seguro está en la [Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro.](#)



¿Qué coberturas tiene un seguro?

Cada seguro ofrece coberturas diferentes.

Los seguros pueden proteger:

- **A las personas**, como los seguros de salud, vida o accidentes.
- **A los bienes**, como los seguros de hogar o de coche.
- **Servicios de ayuda y asistencia**, como los seguros de viaje o de decesos.



¿Qué partes intervienen?

La aseguradora

Es la empresa que ofrece el seguro. Si ocurre un siniestro cubierto, deberá pagar una indemnización o prestar el servicio acordado.

La persona tomadora

Es quien contrata el seguro y paga la prima. También firma la póliza.

La persona asegurada

Es quien está protegida por el seguro. Puede ser la misma persona que contrata el seguro o una persona distinta.

La persona beneficiaria

Es quien recibe el dinero o la prestación cuando ocurre el hecho cubierto por el seguro.



Consejos antes de contratar

Antes de formalizar un contrato de seguro conviene **solicitar propuestas a varias entidades** aseguradoras para poder **valorar las diferentes coberturas y precio.**

La **propuesta de seguro vincula a la entidad** aseguradora por un **plazo de 15 días.**

El documento en el que se formaliza el contrato de seguro se denomina **póliza.**



Contenido de la póliza

La póliza es el documento que recoge las condiciones del seguro.

Debe incluir, al menos:

- Datos de la aseguradora y de la persona tomadora.
- Nombre de la persona asegurada y beneficiaria, si la hay.
- Riesgos que cubre el seguro.
- Exclusiones y limitaciones.
- Bienes asegurados.
- Cantidad máxima asegurada.



Contenido de la póliza

- Precio del seguro.
- Forma y fecha de pago.
- Duración del contrato.
- Posibles **periodos de carencia**: Es el tiempo que debe pasar desde que contratas el seguro hasta que puedes utilizar determinadas coberturas de este.
- Posibles **franquicias**: Es una cantidad que debe pagar la persona asegurada cuando ocurre un siniestro o el hecho cubierto por el seguro. A partir de esa cantidad, la aseguradora paga el resto.
- Datos de la persona mediadora, si interviene (por ejemplo, un mediador de seguros).



Contenido de la póliza

La póliza de seguro estará integrada por:

- **Condiciones generales** (cláusulas comunes a todas las pólizas del mismo tipo de seguro).
- **Condiciones particulares** (cláusulas específicas para el seguro en cuestión).
- **Cláusulas limitativas** (se destacarán de modo especial en el condicionado, debiendo ser específicamente aceptadas por la persona tomadora del seguro).



Duración del contrato

- La duración debe venir determinada en la póliza.
- No puede ser superior a 10 años.
- Puede renovarse por períodos de hasta 1 año.
- Lo más habitual es que tenga una duración anual.



¿Cómo cancelar el seguro?

Si quieres cancelar la renovación del seguro

Debes comunicarlo por escrito a la aseguradora al menos con 1 mes de antelación antes de que venza la póliza.

Si no lo comunicas en dicho plazo, el contrato se renueva automáticamente.

Es recomendable hacerlo por un medio que permita demostrar que has enviado la comunicación.

Si la aseguradora quiere cancelar o modificar el contrato

Debe comunicarlo con al menos 2 meses de antelación antes del vencimiento de la póliza.



Obligaciones de la persona asegurada

- Debes comunicar a la aseguradora las **nuevas circunstancias que puedan suponer una agravación del riesgo asegurado y, por tanto, un aumento de posibilidades de que ocurra el siniestro.**
- **Comunicar el siniestro:** Debes informar a la aseguradora del siniestro en un plazo máximo de 7 días desde que tengas conocimiento de él, salvo que la póliza indique un plazo mayor.



- **Pagar las primas:** La persona tomadora debe pagar las primas del seguro. Aunque la duración del contrato sea anual, el pago de la prima puede realizarse mediante un pago único, pago anual, semestral, trimestral o mensual, según se pacte.



Obligaciones de la persona asegurada

En caso de **falta de pago de la prima**, hay que distinguir:

Si no se paga la primera prima o es una prima única, la aseguradora puede cancelar el contrato o reclamar el pago. Si ocurre el siniestro sin pagar la prima, el asegurador queda liberado de su obligación.



Si no se paga una prima posterior:

La cobertura se suspende a partir del mes siguiente de la fecha de vencimiento de la prima. Es decir, que existe un mes de gracia durante el cual sigue existiendo cobertura aún en el caso de no pagar.

Transcurrido ese mes, la cobertura se suspende.

Si la aseguradora no reclama el pago durante 6 meses, el contrato se extingue.



Obligaciones de la aseguradora

Pago de la correspondiente indemnización

La aseguradora debe investigar el siniestro y realizar las peritaciones oportunas para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo.

La aseguradora, según las circunstancias por ella conocidas, **deberá efectuar el pago** del importe mínimo de lo que la misma pueda deber, **dentro de los 40 días a partir de la declaración del siniestro.**



Obligaciones de la aseguradora

Se entiende que existe **mora en la obligación por parte de la entidad aseguradora** de cumplir con su obligación si:

- No paga ese importe mínimo en el plazo de 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro.
- No hubiera cumplido con la prestación definitiva a la que estuviera obligado en el plazo de 3 meses desde que se hubiera producido el siniestro.



Obligaciones de la aseguradora

- Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta, **la aseguradora podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado.**
- El asegurador estará obligado al **pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado.**



¿Cómo reclamar?

1.- Reclamar a la aseguradora

Todas las entidades aseguradoras disponen de un **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** para atender y resolver las quejas y reclamaciones.

La aseguradora debe responder:

- En un máximo de 1 mes cuando reclama una persona consumidora.
- En un máximo de 2 meses en los demás casos.



¿Cómo reclamar?

Las entidades **también podrán designar a una persona Defensor del Asegurado**, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión.

El **Defensor del Asegurado actuará con independencia respecto de la entidad** y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. **Las decisiones del Defensor del Asegurado favorables a la persona reclamante vincularán a la entidad.**



¿Cómo reclamar?

2.- Reclamar ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

Si la aseguradora no responde, rechaza la reclamación o la respuesta no te satisface, puedes acudir a la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#). (DGSFP)

Para poder reclamar ante la DGSFP será imprescindible acreditar haber reclamado previamente al Servicio de Atención al Cliente, o en su caso, al defensor del cliente de la entidad contra la que se reclame.

La DGSFP debe resolver el expediente en un plazo de 4 meses, que será notificado a las personas interesadas y a la entidad.

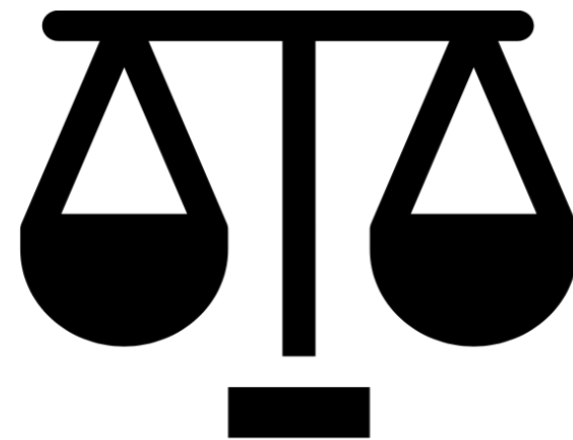
Dicho informe no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.



¿Cómo reclamar?

3.-Acudir a los tribunales de justicia

Si la persona asegurada no está de acuerdo con la resolución de la DGSFP, puede acudir a la vía judicial, para defender sus intereses.



Unos consejos de la Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

Zaragoza:

C/ Alfonso I, nº 20, Entlo. Centro, 50003 Zaragoza

Tel. 976 397602 / Fax 976398630

info@ucaragon.com

Teruel:

C/ Yagüe de Salas 16, 4º Izd. Edificio Social «Ciudad de Teruel» 44001 Teruel

605026984 / 628824443

teruel@ucaragon.com

Huesca:

C/ del Parque, 9 22003 Huesca

976 397602

Info@ucaragon.com



consumes