

# Guía práctica para los seguros de Automóviles



# Guía práctica para los usuarios de Automóviles



## Índice de materias

Información básica previa para la suscripción del seguro.....	7
Descripción de las garantías y opciones ofrecidas.....	11
Exclusiones de cobertura.....	17
El siniestro.....	23
Condiciones, plazos y vencimientos de la póliza.....	27
Información del historial de siniestros para uso fronterizo .....	31
Instancias de reclamación.....	35
Legislación aplicable y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	39

**Información básica previa  
para la suscripción del seguro**

## Información básica previa para la configuración del seguro

La información básica previa para la suscripción del seguro es la siguiente:

- **Datos del conductor** (NIF, edad, antigüedad carnet, etc.).
- **Datos del vehículo** (marca, modelo, antigüedad, uso, zona de circulación, etc.).
- **Historial de siniestralidad.** Si su aseguradora anterior estaba adherida al Fichero SINCO, con los últimos 5 dígitos de la póliza es suficiente para su consulta. En caso contrario será preciso certificado de antecedentes siniestros de su anterior compañía aseguradora.

### VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La base para la valoración del riesgo y determinación de la prima del seguro se fundamenta en la información que se facilite a la entidad por el asegurado en el cuestionario, en cualquier otro documento o verbalmente, por lo que la misma deberá ser veraz, por cuanto su inexactitud o insuficiencia podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación, si hubiere mediado dolo o culpa grave, o la indemnización podrá reducirse proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiere aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo, por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla proporcional, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 10 y 30).



### LA PRIMA

Aportación económica que el asegurado paga al asegurador, sometida a la información dada por el cliente.

### NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN

Cualquier modificación de la póliza (cambio o transmisión del vehículo, cambio o inclusión de conductor, cambio de domicilio habitual, etc.), tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11, 12, 13 y 34).

**Descripción de las garantías  
y opciones ofrecidas**

### FORMAS/MODALIDADES DE ASEGURAMIENTO (según vehículo)

- Terceros. Póliza Básica.
- Terceros con lunas e incendio. Póliza Siete.
- Terceros robo, incendio y lunas. Nueva Póliza Diez./Moto 10
- Todo riesgo con franquicia. Póliza Líder/Moto Líder
- Todo riesgo sin franquicia. Todo Riesgo 100.
- Tú Eliges Básico.
- Tú Eliges Ampliado.
- Tú Eliges Ampliado.
- Tú Eliges Todo Riesgo con franquicia.
- Tú Eliges Todo Riesgo sin franquicia.

### COBERTURAS COMUNES A TODAS LAS MODALIDADES (según vehículo)

- Responsabilidad civil suplementaria.
  - Defensa jurídica
- Seguro del conductor -Accidentes Personales- (Garantías: Fallecimiento, Invalidez Permanente y Asistencia Sanitaria). Incluye además:
  - Asesoramiento en trámites administrativos por fallecimiento del conductor.
  - Indemnizaciones complementarias por adaptación del vehículo, adecuación de la vivienda y necesidad de ayuda de tercera persona.
  - Ayuda psico-emocional en caso de grave accidente de circulación y robo con intimidación.

### OTRAS COBERTURAS (según vehículo)

- Daños e Incendio del vehículo asegurado.(con/sin franquicia)
  - Robo del vehículo asegurado.
- Compensación por casco y vestimenta
- Intereses y gastos del Préstamo para la Reparación del vehículo asegurado.
- Asistencia del automovilista/motorista.
- Información y Gestiones para la Defensa en Multas de Tráfico.
- Subsidio por privación del permiso de conducir.
  - Inmovilización del vehículo.
  - Vehículo de sustitución.
- Coberturas complementarias como ciclista no profesional o peatón.
- Daños al vehículo asegurado por atropello de especies cinegéticas de caza mayor.
- Daños del vehículo asegurado por fenómenos atmosféricos.

## Descripción de las garantías y opciones ofrecidas

### FRANQUICIA

Cantidad fija o proporcional que soportará el asegurado en caso de siniestro.

La Póliza Líder incorpora una franquicia. La franquicia concertada no se deduce en los siniestros con pérdida total del vehículo asegurado. En otro caso, se cubre el pago intereses y gastos financieros de un préstamo concedido al propietario para el pago completo de la reparación de los daños del vehículo asegurado, como consecuencia de accidente de circulación en el que no haya un tercero responsable identificado.

### DEFENSA JURÍDICA

El asegurado tiene el derecho a confiar la defensa de sus intereses a un abogado de su elección.



### RIESGOS CONSORCIABLES

Es cometido del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)) satisfacer a los asegurados las indemnizaciones derivadas de siniestros extraordinarios, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguro (artículo 8).

El Consorcio asume los daños producidos a las personas y en los bienes cuando esté contratada en la póliza cualquiera de las coberturas de daños, responsabilidad civil, incendio, robo, rotura de lunas o seguro de accidentes.

En la cobertura de responsabilidad civil del automóvil, se establece la posibilidad de aplicar una franquicia a cargo del asegurado.

## Descripción de las garantías y opciones ofrecidas

### ÁMBITO TERRITORIAL DEL SEGURO OBLIGATORIO

#### PAÍSES SIN CARTA VERDE

La Aseguradora garantiza la responsabilidad civil obligatoria sin necesidad de llevar documentación en su vehículo distinta de la póliza y el justificante de pago o recibo en los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, República Checa, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Francia, Finlandia, Gran Bretaña, Irlanda, Grecia, Holanda, Hungría, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Serbia, Suecia y Suiza.

#### PAÍSES CON CARTA VERDE

Para extender la cobertura a Albania, Azerbaijan, Bosnia-Herzegovina, Bielorrusia, Irán, Israel, Marruecos, Montenegro, Moldavia, Macedonia, Rusia, Túnez, Turquía y Ucrania, de acuerdo con las leyes correspondientes al seguro obligatorio de cada país, será preciso llevar certificado internacional de seguro "Carta Verde".

Puede Usted confirmar este listado actualizado en la web de OFESAUTO, Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles, que es la Oficina Nacional Española de Carta Verde ([www.ofesauto.es](http://www.ofesauto.es)).

### ÁMBITO TERRITORIAL DEL SEGURO VOLUNTARIO

Todas las Garantías del Seguro Voluntario tienen el mismo ámbito territorial, excepto Asistencia en Viaje. Este ámbito es:

#### VEHÍCULOS DE HASTA 3.500 KG

Los países indicados arriba en el primer listado (países sin carta verde) incluido Gibraltar. Si Usted va a viajar con el vehículo a uno de los países del segundo listado (países con carta verde) y quiere, además del Seguro Obligatorio, extender su seguro voluntario, debe hacer un suplemento y abonar una sobreprima.

#### VEHÍCULOS DE MÁS DE 3.500 KG

España y Andorra.

Si Usted va a viajar con el vehículo a un país distinto de España y Andorra y extender su seguro voluntario, deberá hacer un suplemento y abonar una sobreprima.



### LÍMITES CUANTITATIVOS DEL SEGURO OBLIGATORIO

Los importes de la cobertura el seguro obligatorio, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 4) son:

- Daños a las personas, 70 millones de euros por siniestro, cualquiera que sea el número de víctimas.
- Daños en los bienes, 15 millones de euros por siniestro.

### INOPONIBILIDAD DEL ASEGURADOR

El asegurador no podrá oponer aquellas cláusulas contractuales que excluyan de la cobertura del seguro al ocupante sobre la base de que éste supiera o debiera haber sabido que el conductor del vehículo se encontraba bajo **los efectos del alcohol o de otra sustancia tóxica** en el momento del accidente. Tampoco se podrán oponer frente al perjudicado, la existencia de franquicias, ni en el caso del tomador, conductor o perjudicado, la no utilización de la **declaración amistosa de accidente**, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 6).

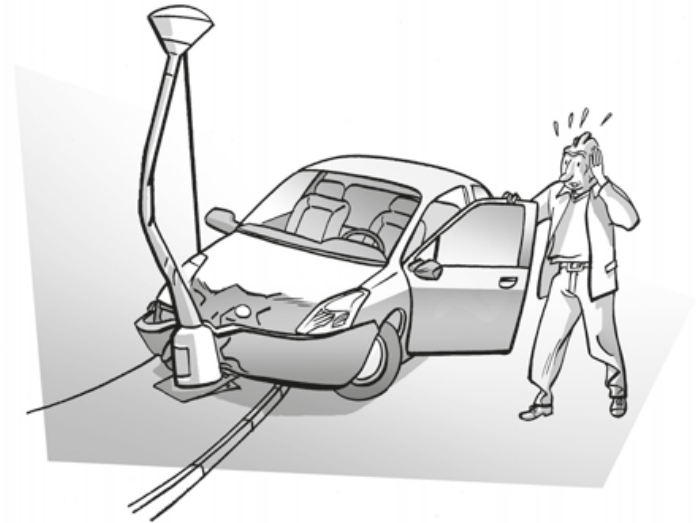


## Exclusiones de cobertura

### EXCLUSIONES DEL SEGURO OBLIGATORIO

Tal y como se recogen en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 5), quedan excluidos:

- Los daños y perjuicios ocasionados por las lesiones o fallecimiento del conductor del vehículo causante del accidente.
- Los daños en los bienes sufridos por el vehículo asegurado, por las cosas en él transportadas ni por los bienes de los que resulten titulares el tomador, el asegurado, el propietario o el conductor, así como los del cónyuge o los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.
- Quienes sufrieran daños con motivo de la circulación del vehículo causante, si hubiera sido robado. Se entiende por robo la conducta tipificada como tal en el Código Penal.



El asegurador podrá repetir contra el tomador o el asegurado por la conducción del vehículo por quien carezca de permiso de conducir.

### EXCLUSIONES DEL SEGURO VOLUNTARIO

- a) Los causados intencionadamente por el asegurado, salvo que haya sido impulsado por un estado de necesidad.
- b) Los riesgos de carácter extraordinario cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros
- c) Los producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:
  - 1.º En estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o cuando de las pruebas de detección alcohólica practicadas después del siniestro al conductor del vehículo asegurado, resulte una tasa de alcohol en sangre o en aire espirado superior a la permitida reglamentariamente, siempre que cualquiera de estas circunstancias haya sido causa determinante del accidente.  
Esta exclusión no será aplicable al propietario del vehículo cuando el conductor sea asalariado suyo, siempre y cuando no sea éste alcohólico o toxicómano habitual
  - 2.º No disponiendo de permiso o licencia vigente que habilite a la conducción del vehículo asegurado



- d) Los que se produzcan con ocasión de la sustracción ilegítima del vehículo asegurado, sin perjuicio de lo dispuesto en las modalidades de Robo e Inmovilización del Vehículo Asegurado, si estuvieran contratadas.
- e) Los que se produzcan cuando por el asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas, peso o medida de la carga y dicha infracción haya sido la causa determinante del accidente.
- f) Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas en el vehículo asegurado, aunque se hubiesen producido como consecuencia de un accidente cubierto por la póliza.
- g) Los derivados de la celebración de pruebas deportivas con vehículos a motor, así como carreras, concursos o pruebas preparatorias, aunque no sean en circuitos especialmente destinados al efecto o habilitados para dichas pruebas.
- h) Los derivados de la realización de tareas industriales o agrícolas por vehículos a motor especialmente destinados para ello.
- i) La circulación dentro del recinto de acceso restringido de aeropuertos.
- j) Los hechos y consecuencias descritos en las exclusiones específicas contenidas en cada una de las coberturas de seguro de esta póliza.

**El siniestro**

### PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DEL SINIESTRO

El tomador del seguro o el asegurado deberán comunicar al asegurador la ocurrencia del siniestro lo antes posible y como máximo dentro de los 7 días siguientes desde que lo hayan conocido. Asimismo deberán facilitar a la Aseguradora cuanta información pueda necesitar respecto de las circunstancias del siniestro y transmitir cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento y esté relacionada con el siniestro. Dichas comunicaciones se podrán efectuar en cualquiera de las oficinas, en el teléfono 902 44 88 44 o por Internet ([www.mapfre.es](http://www.mapfre.es)).

### PÉRDIDA/SINIESTRO TOTAL

Cuando, en el momento del siniestro, el coste de la reparación es superior al valor indemnizable.

El valor indemnizable será el valor de nuevo en los casos siguientes, según el momento de ocurrencia del siniestro a contar desde la primera matriculación después de su salida de fábrica:

- En todas las pólizas: 1º año para Daños e Incendio, al primer propietario.
- En determinadas pólizas: hasta 2º año 100% , al primer propietario y 3º año al 80% de dicho valor para Daños e Incendio y Robo.



En todos los demás casos el valor de mercado, precio por el que normalmente puede adquirirse un vehículo de características, uso, estado y antigüedad similares al vehículo asegurado en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro.

### FACULTAD DE REPETICIÓN COBERTURA SEGURO OBLIGATORIO

La Aseguradora, una vez efectuado el pago, podrá ejercer su derecho de repetición:

- a) Contra el conductor, el propietario del vehículo causante y el asegurado, si los daños materiales y personales causados fueren debidos a la conducta dolosa de cualquiera de ellos, o a la conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- b) Contra el tercero responsable de los daños.
- c) Contra el tomador o el asegurado por causas previstas en la Ley de Contrato de Seguro y conforme a lo previsto en el contrato, por la conducción del vehículo por quien carezca de permiso de conducir.
- d) En cualquier otro supuesto en que también proceda la repetición con arreglo a las leyes.

La acción de repetición del asegurador prescribe por el transcurso del plazo de un año, contado a partir de la fecha en que hizo el pago al perjudicado, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 10).

### EL PARTE EUROPEO DE ACCIDENTE

Es una "declaración amistosa de siniestro", que no implica reconocimiento de responsabilidad, pero una correcta consignación de todos los datos del accidente, agiliza los trámites de gestión y permiten resarcir al perjudicado de los daños materiales de su vehículo de una forma mucho más ágil.

**Condiciones, plazos  
y vencimientos de la póliza**

### PERIODO DE VIGENCIA DEL SEGURO Y LA PRIMA

La duración del seguro, salvo que se establezca otra cosa en la póliza, tiene carácter anual, indicándose el periodo de vigencia del seguro a que corresponde (toma de efecto y fecha de vencimiento).

### FRACCIONAMIENTO DE LA PRIMA

En este caso la entidad aseguradora informará de la prima correspondiente a cada una de las fracciones de la anualidad.

### IMPUESTOS

En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

### LAS CAUSAS MÁS FRECUENTES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA PRIMA EN AÑOS SUCESIVOS SON:

- Comportamiento siniestral.
- Actualización de la tarifa, tal y como se recoge en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (artículo 94)
- Modificaciones de garantías o causas de agravación o disminución de riesgo.

**Información del historial de siniestros  
para uso fronterizo**



### HISTORIAL DE SINIESTROS DE AUTOMÓVILES PARA USO TRANSFRONTERIZO

La Aseguradora expedirá a favor del propietario del vehículo y del tomador del seguro, en caso de ser persona distinta de aquél, previa petición de cualquiera de ellos, certificación acreditativa de los siniestros de los que se derive responsabilidad frente a terceros, correspondiente a los cinco últimos años de seguro, si los hubiere o, en su caso, una certificación de ausencia de siniestros, indicando los siguientes datos:

- Nombre de la entidad Aseguradora.
- Fecha de emisión de la declaración.
- Identificación del tomador de la póliza.
- Dirección del tomador de la póliza.
- Fecha de nacimiento del tomador de la póliza.
- Fecha de efecto y fecha de vencimiento de la cobertura (periodo de seguro).
- Número de siniestros declarados de responsabilidad civil durante los últimos cinco años de cobertura (o al menos del periodo de seguro) y las fechas de los accidentes.

Esta información se facilitará traducida al inglés, en caso de que el tomador así lo solicitara.

**Instancias de reclamación**

### PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

Conforme a la normativa establecida para la protección de los usuarios de los servicios financieros, en el caso de que se suscite controversia en la interpretación o ejecución del presente contrato de seguro, el tomador del seguro, el asegurado, los beneficiarios y los terceros perjudicados o sus derechohabientes podrán formular reclamación o queja mediante escrito dirigido a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE por escrito (Apartado de correos 281 – 28220 Majadahonda, Madrid) o por correo electrónico (reclamaciones@mapfre.com), de conformidad con el Reglamento para la Solución de Conflictos entre las Sociedades del Grupo MAPFRE y los Usuarios de sus Servicios Financieros, que puede consultarse en la página Web "mapfre.es", y a las normas de actuación que lo resumen y que se facilitan al tomador junto con este contrato.

Asímismo, podrán formular reclamaciones y quejas los clientes de la Aseguradora así como sus derechohabientes, en relación con la actuación de sus agentes de seguros y operadores de bancaseguros, de conformidad con el Reglamento y el procedimiento antes citado.

La reclamación podrá realizarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, conforme a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y en el teléfono 900 20 50 09.

Desestimada dicha reclamación o queja o transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación, el usuario podrá formular reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid; correo electrónico: reclamaciones.seguros@mineco.es, Oficina virtual: [oficinavirtual.dgsfp@mineco.es](mailto:oficinavirtual.dgsfp@mineco.es)), a cuyo efecto, si lo solicita, pondremos a su disposición el formulario correspondiente.

### JURISDICCIÓN APLICABLE

El contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción española y, dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del asegurado, a cuyo efecto éste designará uno en España si estuviese domiciliado en el extranjero.

**Legislación aplicable y Dirección General  
de Seguros y Fondos de Pensiones**

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
  - La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
  - Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.
  - Reglamento 1507/2008 de 12 de septiembre del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor.
  - Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del Sistema de valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación.

### LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad, siendo el órgano de control y supervisión de las entidades aseguradoras españolas.