

Estudio del grado de conocimiento de las distintas figuras de distribución de seguros e ilegalidad de las pólizas de seguros de automóvil y hogar en Castilla-La Mancha¹

I.	Introducción y justificación del estudio.....	3
II.	Perímetro jurídico y jurisprudencial del estudio.	11
III.	Identificación y análisis de cláusulas abusivas en seguros de automóviles y hogar.	41
	I. Automóviles	42
	II. Hogar.....	127
IV.	Encuesta y conclusiones de la misma.	175
V.	Conclusiones y proposición de acciones.	189
VI.	Anexos	
	I. Pólizas de Auto	
	II. Pólizas de Hogar	
	III. Estadística de la encuesta.	
VII.	Bibliografía	

¹ Estudio adjudicado por EXPEDIENTE 2024/010589 de la Dirección General de Salud Pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha al Consejo Regional de Colegios de Mediadores de Seguros de Castilla-La Mancha.

I. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Dado que la protección a las personas consumidoras es un pilar fundamental en las políticas públicas², el Gobierno Regional, a través de la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad de CLM, vela por el *“derecho de acceso a la información y al conocimiento como bienes intangibles de uso y disfrute en el ámbito de la protección de las personas consumidoras”*³.

Dentro de ese compromiso del Gobierno Regional de información y conocimiento en materia de consumo, el presente Proyecto de investigación titulado “Grado de conocimiento de las distintas figuras de distribución de seguros e ilegitimidad de las pólizas de seguros de automóvil y hogar en Castilla-La Mancha”, se abordan varios aspectos clave relacionados con el sector asegurador en la región.

El estudio que está respaldado por el Consejo Regional de Colegios de Mediadores de Seguros de Castilla-La Mancha⁴, que entre sus fines está el de *“la colaboración en el funcionamiento, promoción y mejora del sector asegurador en Castilla-La Mancha”*⁵, siendo sabedores, los mediadores, de que *“cualquier persona, con independencia de su actividad profesional, tiene que enfrentarse de manera continuada a sucesivas decisiones financieras a lo largo de toda su vida”*⁶.

A su vez, el Centro de Estudios del Consejo General de Colegios de Mediadores, CECAS, en noviembre de 2022, publicó el *“Estudio sobre la legibilidad de los seguros de automóvil”*, que objetivaba la complejidad de los contratos y la escasa capacidad comprensiva de los mismos por un consumidor medio⁷.

El Presente estudio pretende fundamentalmente valorar el grado de conocimiento y de comprensión por parte de los ciudadanos/consumidores medios de toda aquella información relativa o perteneciente al mundo de los seguros⁸, en dos productos masa estereotipados, como son los seguros de hogar y los seguros de automóviles.

² Art. 169 TFUE. Art. 32.6 Estatuto Autonomía de CLM.

³ Arts. 5.6; 44 Ley 3/2019, de 22 de Marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras en CLM

⁴ Art. 31 I) Ley 10/1999, de Creación de Colegios Profesionales de Castilla-La Mancha.

⁵ Art. 5 Resolución de 30/05/2014, de la Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se publican los estatutos del Consejo de Colegios Profesionales de Mediadores de Seguros de Castilla-La Mancha. También vide art.19 Ley 3/2019, de 22 de Marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras en CLM. También vide artículo 5a) de la Ley 2/1974, sobre Colegios Profesionales. Art. 31.j) Ley 10/1999, de Creación de Colegios Profesionales de Castilla-La Mancha.

⁶ **Domínguez Martínez, José M^a**; La cultura financiera en la sociedad española: conocimientos, competencias y hábitos financieros, *Panorama Social nº35 FUNCAS*, Primer Semestre 2022 Pág. 24.

⁷ Centro de Estudios del Consejo General de Colegios de Mediadores, CECAS, “Estudio Legibilidad de las Pólizas de Auto” [<https://mediadores.info/sala-de-prensa/sala-de-prensa-publicaciones/sala-de-prensa-estudios/>] [Consulta Web 28.11.2024]

⁸ Art. 4.2 Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Centrándonos en el marco contractual asegurador, hacemos un filtro de legalidad objetivo por el cual se determine la nulidad o abusividad de algunas cláusulas, así como de redacción que en algunos casos, dificultan al consumidor medio conocer qué implican determinadas cláusulas, qué se tiene contratado, o incluso, si se vacía de contenido el propio contrato.

La ilegibilidad de las cláusulas en las pólizas de seguros constituye un problema significativo en la protección de los derechos de los asegurados y aún más cuando esta parte contractual tiene la consideración de consumidor. Máxime siendo los contratos de seguros- en general- contratos de adhesión⁹, la validez de las cláusulas depende de que estén redactadas de manera clara, precisa, concisa y transparente, permitiendo al consumidor entender fácilmente su contenido y alcance¹⁰.

En este proyecto se analiza cómo la ilegibilidad, la falta de claridad y transparencia en estas cláusulas y en definitiva la falta de entendimiento por el tomador/asegurado como consumidor medio, genera desafección por parte del consumidor al tener sensación de engaño, y, desde un punto de vista judicial, puede provocar, además de su no incorporación en la póliza, la declaración por los tribunales de las cláusulas como abusivas y por ende nulas en aras a la específica protección consagrada en la legislación de seguros y en mayor profundidad en la de consumo. Además, se explora el impacto de estas prácticas en la distribución de seguros, tomando como referencia la contratación de los seguros de los ramos del automóvil y del hogar, analizando de forma pormenorizada diferentes clausulados elaborados por referentes compañías aseguradoras operantes en Castilla-La Mancha.

En armonía con lo anterior, se pretende valorar los conocimientos que tiene el consumidor medio al respecto de la terminología aseguradora.

Como ya hemos indicado se pretende hacer referencia a los términos utilizados y/o la semántica, pretendiendo generar un debate con el fin de valorar otro tipo de denominación menos técnica y más “de la calle” en aras a facilitar esa comprensión para que los ciudadanos tuvieran mejor y mayor capacidad de conocimiento respecto aquello que están contratando¹¹.

Se propone una revisión en la redacción de los contratos para evitar la tan conocida letanía en el sector asegurador como *“letra pequeña que ni se ve ni se entiende”*.

⁹ Quedan fuera como contratos de adhesión o como contratos con personas consumidoras los del Artículo 11 LOSSEAR

¹⁰ Dada la importancia de este asunto y el interés al respecto desde las instancias Comunitarias se aprobó el Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469 de la Comisión de 11 de Agosto de 2017, por el que se establece un formato de presentación normalizado para el documento de información sobre productos de seguro, aplicable a los ramos del anexo I de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo conforme Directiva (UE) 2016/97. También vide art. 176 RDLey 3/2020. En el marco de los seguros de vida, será de aplicación el Reglamento Delegado (UE) 2017/2359 de la Comisión, de 21 de Septiembre, por el que se completa la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a los requisitos de información y las normas de conducta aplicables a la distribución de productos de inversión basados en seguros. También vide art. 182 RDLey 3/2020.

¹¹ Como ya ocurre en otros ámbitos también con bastante argot como es el jurídico. Art. 9 LO5/2004, de 11 de Noviembre, del Derecho a la Defensa.

De esta manera, a través de un lenguaje menos técnico y con una extensión adecuada para unas habilidades lectoras medias, las prestaciones aseguradoras generarían menor confusión/desengaño y, por ende, mayor aceptación/valor.

En otro orden, también pondrá de manifiesto el valor de la figura de los mediadores de seguros¹², quienes, en definitiva, en la actualidad devienen traductores de los contratos que se realizan a través suyo, “traduciendo” del lenguaje técnico-legal al “habitual” de la calle¹³.

Habida cuenta que hay escasa cultura financiera en general¹⁴, y en concreto de seguros, podríamos decir que de una manera lenta pero paulatina con la ayuda de los mediadores de seguros se podría mejorar la percepción de valor de los seguros y traducir al *román paladino* los tecnicismos que se recogen en los condicionados de los seguros¹⁵.

Así pues se pretende alertar de que las carencias sociales en esta materia permiten prácticas abusivas – por desconocimiento del consumidor medio- y, llegado el caso identificar situaciones abusivas por parte de las aseguradoras, que puedan suponer una acción coercitiva por parte de la Administración Regional en el marco de su competencia¹⁶, sin entrar en conflictos con el Estado¹⁷, aun partiendo de la premisa de ostentar plena capacidad para ello¹⁸.

Desde la perspectiva de la persona consumidora, centrados en las pólizas de seguro contratadas con más habitualidad, en CLM en concreto, y en España, en general¹⁹, se analizan las pólizas estándar desde el marco legal de protección al asegurado, en tanto en cuanto persona consumidora; es decir, qué cláusulas pueden ser abusivas o nulas a tenor del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, sin olvidarnos de la Ley 3/2019, de 22 de Marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras en CLM.

¹² Vgr. **García C.**; “El asesoramiento objetivo del corredor de seguros al tomador de la póliza en caso de siniestro” *Revista Legal del Centro de Estudios Financieros*, CEF LEGAL nº 137, Junio 2012. Pp. 41-56. ISSN 1699-129X. **García, C.**; “Cuestiones Prácticas del Análisis Objetivo”, *Revista Pymeseguros*, Nº 10, 2011. **García, C.**; “El valor añadido del mediador en los riesgos extraordinarios”, *Revista Aseguradores del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros*, nº500, Año 2021, página 50. También vide **Ríos Ossa, R.**; “Diseño, asesoramiento y control en el contrato de seguro”, *Revista Española de Seguros*, Nº193-194, 2023, Pág. 227.

¹³ Art. 174.2 RDLegislativo 3/2020

¹⁴ **Domínguez Martínez, José M.**; La cultura financiera en la sociedad española: conocimientos, competencias y hábitos financieros, *Panorama Social* nº35 FUNCAS, Primer Semestre 2022 Pp. 23-41.

¹⁵ Y ello a pesar de los esfuerzos realizados desde Bruselas. Vide **García, C.**; “Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469 y sus implicaciones jurídicas”, *Revista Española de Seguros* Nº 179 Julio-Septiembre 2019. Pp 279-316. ISSN 0034-9488

¹⁶ Arts 123 y ss; 136 y ss. Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha.

¹⁷ Art. 16 LOSSEAR.

¹⁸ STS Sala 4ª, 1557/2017, de 16 de Septiembre. Arts. 140-143 Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha. Y no podemos dejar de lado que la DA 7ª del Libro II de la LO 1/2025 cataloga las reclamaciones frente a las aseguradoras como materia de Consumo.

¹⁹ Informe estamos seguros 2020, UNESPA, Pág. 16.

