

## **COMO RECLAMAR A LA ASEGURADORA LOS DAÑOS CAUSADOS POR INCENDIO**

En el caso de sufrir daños por causa de un incendio, es preciso analizar si estos daños pueden ser reembolsados en el caso de tener contratada una póliza de seguros.

El riesgo de incendio es uno de los más habituales cuando se contrata un seguro del hogar o de la comunidad de propietarios, por ejemplo, pero es preciso revisar la póliza porque las coberturas pueden variar.

Para cualquier duda o consulta puede dirigirse al teléfono gratuito de información al consumidor del Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia 900 23 11 23 o a cualquiera de sus oficinas (<https://consumo.junta.gal/gl/igc/directorio>).

### **1. RIESGOS Y DAÑOS CUBIERTOS**

#### **Riesgos**

Con carácter general, en el seguro contra incendios la compañía aseguradora se obliga a indemnizar los daños producidos por el incendio en el objeto asegurado (por ejemplo, en la vivienda, en los muebles...), con los límites establecidos en la Ley y en el propio contrato.

Para estos efectos, se considera incendio la combustión y el abrasamiento con llama, capaz de propagarse, de un objeto u objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produce.

¿En qué casos el seguro se hace cargo del siniestro?

La aseguradora estará obligada a indemnizar los daños producidos por el incendio cuando este se hubiese originado por caso fortuito, por malquerencia de extraños, por descuido propio o de las personas de quien se responda civilmente.

La aseguradora no estará obligada a indemnizar los daños provocados por el incendio cuando este se hubiese originado por dolo o culpa grave del asegurado.

#### **Daños cubiertos**

La aseguradora indemnizará todos los daños y pérdidas materiales causados por la acción directa del fuego, así como los producidos por las consecuencias inevitables del incendio y en particular:

1 Los daños que ocasionen las medidas necesarias adoptadas por la autoridad o el asegurado para impedir, cortar o extinguir el incendio, con exclusión de los gastos que ocasione la aplicación de tales medidas, salvo pacto en contrario.

2 Los gastos que le ocasione al asegurado el transporte de los efectos asegurados o cualquier otras medidas

adoptadas con el fin de salvarlos del incendio.

3 Los menoscabos que sufran los objetos salvados por las circunstancias descritas en los dos números anteriores.

4 El valor de los objetos desaparecidos, siempre que el asegurado acredite su preexistencia, y salvo que el asegurador pruebe que fueron robados o hurtados.

5 Cualquier otros que se consignen en la póliza.

## **2. OBJETOS INCLUIDOS EN LA PÓLIZA**

El seguro sólo cubrirá los objetos descritos en la póliza, por eso es preciso revisar la póliza. Es importante tener en cuenta si el seguro cubre sólo el continente o cubre también el contenido. Además, también hay que revisar el límite de cobertura.

En el caso del seguro sobre el mobiliario, la cobertura incluirá los daños causados por el incendio en las cosas de uso común.

Con carácter general, no quedan cubiertos los daños que cause el incendio en los valores mobiliarios, efectos de comercio, billetes, piedras y metales preciosos, objetos artísticos o cualquier otros objetos de valor que se hallaran en el objeto asegurado, aun cuando se pruebe su preexistencia y su destrucción o deterioro por el siniestro. Esta cobertura debe contratarse de forma expresa.

## **3. ACREDITACIÓN DE LOS DAÑOS**

Siempre que sea posible, se deben guardar los restos de los bienes dañados por el incendio, esto facilitará su identificación.

Si no hubiese sido posible conservar los bienes dañados, su identificación puede hacerse adjuntando la correspondiente documentación justificativa.

## **4. COMUNICACIÓN DEL SINIESTRO A LA ASEGURADORA**

Con carácter general, en el plazo máximo de **7 días**, deberá comunicarse el siniestro a la aseguradora.

Es importante consultar la póliza, porque en ella puede fijarse un plazo más amplio.

En el plazo de **5 días**, a partir de la primera comunicación del siniestro a la aseguradora, deberán comunicarse por escrito a la aseguradora los siguientes datos:

- La relación de los objetos existentes en el momento de producirse el siniestro
- La relación de los objetos que se salvaron
- La estimación de los daños que se produjeron

Es el asegurado quien debe probar ante la aseguradora la existencia de los objetos y su estado antes del siniestro.

Como medio de prueba pueden adjuntarse fotografías, escrituras, inventarios de bienes, etc. Además, también puede servir como prueba la relación de los bienes asegurados que se incluya dentro de la propia póliza.

## 5. PAGO DE La INDEMNIZACIÓN

La aseguradora deberá pagar la indemnización al concluir las investigaciones y los peritajes.

En todo caso, en el plazo de **40 días**, a partir de la comunicación del siniestro, la aseguradora deberá pagar la indemnización acordada.

Podrá sustituirse el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado, siempre que exista acuerdo entre ambas partes.

## 6. RECLAMACIONES

En caso de que la aseguradora no abone la indemnización acordada en el plazo de 40 días, o si la aseguradora no quiere hacerse cargo de las coberturas contratadas, puede dirigirse una reclamación ante **el servicio de atención al cliente de la compañía**.

Si la compañía no hubiese contestado la reclamación o si la respuesta fuese desfavorable, puede acudir al **Defensor del cliente del asegurado**.

Cuando la reclamación no fuese atendida de forma favorable o, transcurrido el plazo de 2 meses sin respuesta, puede acudir a la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**. ([www.dgsfp.mineco.es/direcciongeneral/index.asp](http://www.dgsfp.mineco.es/direcciongeneral/index.asp)).

---

Source URL: <https://consumo.xunta.gal/es/como-reclamar-la-aseguradora-los-danos-causados-por-incendio>