

LAS PÓLIZAS DE DEFENSA LEGAL INCLUYEN COBERTURAS ESPECÍFICAS

# Seguros para comprar con tranquilidad a través de Internet

## Pólizas

Los productos más completos incluyen asesoramiento y representación legal, por vía amistosa o judicial

Pueden contratarse desde 88 hasta 300 euros anuales, con la cobertura jurídica más amplia

Patricia Pérez Zaragoza

Atraídos por los bajos precios y la posibilidad de visitar una y otra tienda sin moverse del sofá, el número de compradores «on-line» está creciendo, incluso con la crisis. Sólo en 2009, los ingresos del comercio electrónico en España alcanzaron los 1.574,2 millones de euros, un 26,1% más que en el ejercicio anterior, según datos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Poco a poco, la gente va perdiendo el miedo a la red, sobre todo, tras comprobar que las ofertas más competitivas, en muchos ámbitos, se encuentran en este mundo «on-line». Además, con el ánimo de reducir un poco más las suspicacias que todavía despierta el medio, también está colaborando el mercado asegurador, con el lanzamiento de pólizas que incluyen coberturas específicas ante fraudes por compras «on-line».

En Catalana Occidente, por ejemplo, lanzaron en 2009 un seguro de Protección Jurídica que cubre ante estos sucesos. En ARAG, por su parte, han incluido una cobertura específica en su Seguro de Defensa Legal Familiar que protege frente a irregularidades en adquisiciones realizadas en la Red, y en Legálitas acaban de poner en marcha hace sólo unos meses su instrumento Escudo Legal, de asesoramiento específico ante fraudes «on-line».

## Qué cubren

Los seguros que blindan al usuario frente a «timos» internautas se insertan en la categoría de defensa legal. Según explica Josep Olivé, jefe de los abogados de DEPSA (compañía de seguros de Protección Jurídica filial del Grupo Catalana Occidente), sus coberturas incluyen la reclamación y defensa de los intereses del asegurado en litigios sobre el incumplimiento de contratos como los de compra-venta, de-

pósito, permuta, pignoración u otros análogos. «Los fraudes on-line están plenamente cubiertos. En general, el medio es irrelevante, pero lo que sí se requiere es la garantía de un contrato sobre cosas muebles», comenta.

En general, las aseguradoras entran en acción por causas diversas, como peticiones de clientes que se han visto obligados a pagar por Internet un producto que en realidad no quieren o porque el objeto recibido no responde a las características anunciadas y que motivaron la compra. Raúl Monjo, director de desarrollo de productos de ARAG, afirma que también son frecuentes los casos en los que la compra «on-line» se hace a un particular a través de la red y cuando llega la mercancía el producto enviado no es el realmente ofertado o no está en el estado en que se publicitó. Ricardo Nogales, abogado de Legálitas, afirma, por su parte, que se decidieron a lanzar un servicio y seguro específico al comprobar que en 2009 se dispararon un 29% las denuncias por «phishing» que incluían robo de datos bancarios.

## Éxito en las reclamaciones

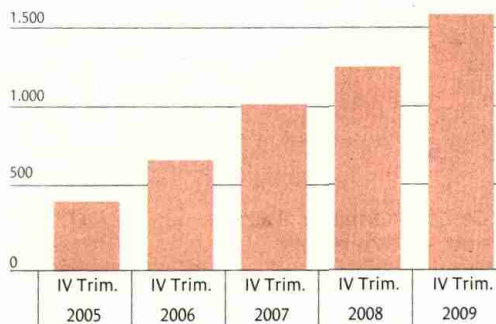
El éxito de las aseguradoras radica en conseguir que el cliente se vea plenamente resarcido por la entidad o persona que le ha defraudado en su compra «on-line», una tarea que no siempre

## Protección desde 88 euros

Saber lo que uno quiere es fundamental a la hora de contratar un seguro de defensa legal, con protección en compras «on-line». ¿Se desea disponer sólo de un abogado que le asesore las 24 horas al día o se necesita la más completa representación jurídica? El precio del producto dependerá plenamente de las coberturas elegidas. Ricardo Nogales, abogado de Legálitas, afirma que su tarifa plana de asesoramiento cuesta 88 euros al

## EL COMERCIO ELECTRÓNICO NO FRENA

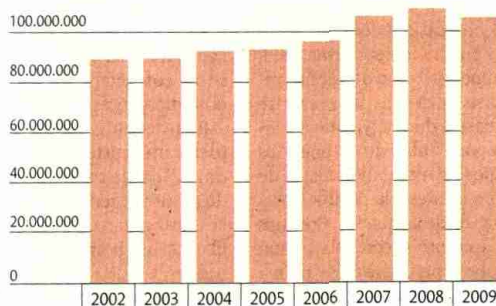
Ingresos de ventas «on-line» en España, en millones de euros.



Fuente: CMT.

## LEVE RECAÍDA EN SEGUROS DE DEFENSA LEGAL

Primas gestionadas por este ramo, en euros.



Fuente: ICA.

es fácil. «Cuando un asegurado solicita ayuda para que defendamos sus derechos por algún problema relacionado con una compra a través de Internet es consciente de que la solución va a ser algo más complicada que si se hubiera realizado en un comercio tradicional», comenta Monjo. No obstante, asegura que, en la mayoría de los casos, consiguen que la parte contra-

ria acceda a sus pretensiones sin acudir a la vía judicial.

En realidad, desde las aseguradoras admiten que estas coberturas específicas están siendo muy bien valoradas por los usuarios, lo que podría servir para impulsar su negocio. En 2009, fruto de la crisis, las primas gestionadas en seguros de defensa jurídica cayeron un 3,3%, hasta los 106 millones de euros.

año (lo que incluye su servicio específico de reclamaciones por fraudes «on-line»). En ARAG, sin embargo, el paquete ARAG Familia, además de asistencia telefónica legal 24 horas, incluye la defensa vía judicial hasta 3.000 euros. Los costes que excedan de esta cantidad correrán a cargo del asegurado. Por tanto, antes de contratar una de estas pólizas conviene conocer sus coberturas. Un seguro de defensa legal completo, que cubra gastos de abogados, procuradores y peritos, se puede encontrar por unos 300 euros anuales.



JOSEP OLIVÉ,  
Jefe de los abogados de DEPSA  
(Catalana Occidente)

## MEJORARÁN LAS COBERTURAS DE LAS PÓLIZAS

Nuestros seguros de protección jurídica cubren ante fraudes «on-line» en el ámbito territorial de España, siempre que tengan la garantía de contratos sobre cosas muebles. En general, no creemos que proliferen las entidades que ofrecen este tipo de seguros de defensa legal, aunque sí que es posible que mejoren las coberturas actualmente en vigor. En Catalana Occidente iniciamos la comercialización del Seguro de Protección Jurídica Familiar hace un año y su evolución y aceptación ha sido muy positiva. Ya contamos con 5.000 clientes. Esto nos motiva a promover, en breve, un nuevo producto de esta gama, para el ámbito empresarial.



RAÚL MONJO,  
Responsable de productos  
de ARAG

## ADAPTÁNDONOS A LOS NUEVOS TIEMPOS

Los seguros de ARAG que incorporan la garantía relativa al consumo defienden los intereses de nuestros asegurados como consumidor y usuario ante cualquier incumplimiento de la parte vendedora, sea cual sea el canal de compra utilizado (presencial, correo postal, Internet, etc.). En concreto, el seguro ARAG Familia 12 Meses incluye una mención expresa a la contratación «on-line», fruto de la constante inquietud por adaptar nuestros productos, tanto en su contenido como en su forma, a los nuevos tiempos y a las necesidades emergentes. Recibimos consultas y quejas variadas sobre irregularidades en compras por Internet.