Centro de Estudios de Consumo

www.uclm.es/centro/cesco

LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y LA VARIADA GAMA DE SEGUROS QUE A ESTAS ACOMPAÑAN[1]

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 12 de diciembre de 2014

La amplia oferta de tarjetas de crédito o débito de las que disponen las entidades financieras[2] dificultan, en muchas ocasiones, la toma de decisiones del cliente respecto de cuál será la más adecuada a sus intereses. No se trata solo de los costes que se deban asumir por la tenencia de dicha tarjeta, las comisiones por retirada de efectivo en cajeros, beneficios por compras, etc; sino que la cosa se complica aún más con la multitud de seguros de los que de forma "gratuita" disfruta el cliente por el simple hecho de convertirse en titular de la tarjeta. Dependiendo de qué tipo de tarjeta se trate y de la entidad a la que pertenezca, disfrutará el cliente de unas u otras coberturas.

En este documento, tomaremos como ejemplo las coberturas de las que, como titular de una tarjeta SANTANDER BOX GOLD (Mastercard/Visa), disfrutan los clientes de Banco Santander S.A.

1. Seguro de asistencia en viaje

Europ Assistance S.A. es la compañía aseguradora con la que el Banco Santander ha pactado las condiciones generales del servicio de asistencia en viaje del que disfrutarán los titulares de las tarjetas Santander Box Gold.

[1] Trabajo realizado dentro del Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial de Castilla-La Mancha

[2] Por ejemplo, en Banco Santander disponen de dos modalidades de tarjetas de débito y hasta 8 tipos de tarjetas de crédito: https://bancosantander.es/cssa/Satellite?cid=1157697680441&pagename=SantanderComercial%2FProductGroups%2FSAN_ContenedorGeneral#

El objeto de este seguro de asistencia en viaje es proteger frente a los riesgos que se produzcan como consecuencia de un evento fortuito en el curso de un viaje fuera del domicilio habitual del asegurado, entendiendo por tal el domicilio localizado en España que se hace constar en la contratación de la tarjeta. La asistencia será válida a partir de 30 kilómetros del domicilio habitual del asegurado (en Baleares y Canarias será de 15 km).

La póliza distingue entre la asistencia a personas y la asistencia al vehículo. En el primer caso, la asistencia será válida en todo el mundo, mientras que para los vehículos la asistencia estará garantizada tan solo en Europa. Las coberturas previstas en la póliza serán válidas siempre que el tiempo de permanencia fuera de la residencia habitual no sea superior a 90 días consecutivos por cada desplazamiento.

Por lo que respecta a las **garantías cubiertas para las personas**, se contemplan varios supuestos:

- Gastos médicos: hasta un máximo de 6.000 euros por asegurado cuando se produzcan a consecuencia de cuidados recibidos en territorio extranjero. En caso de hospitalización del asegurado, la compañía cubrirá hasta un máximo de 3.000 euros adicionales.

- Gastos odontológicos: los considerados de urgencia hasta un máximo de 100 euros.

- Cuando la enfermedad sobrevenida imposibilite al asegurado continuar el viaje y deba prolongar su estancia en hotel, prescrita por un médico, hasta 100 euros por día y hasta un máximo de 10 días.

- Fallecimiento: en caso de defunción de un familiar en España, la compañía pondrá a disposición del asegurado un billete de ida y vuelta para asistir al sepelio. Si fuere el asegurado quien falleciere, la compañía se hará cargo del transporte de sus restos mortales hasta el lugar de su inhumación en España.

- Hospitalización: hallándose hospitalizado en España durante más de 5 días un familiar del asegurado, se le abonará un billete para su regreso. Cuando fuera el asegurado quien estuviera hospitalizado más de 5 días durante su viaje, se abonará un billete de ida y vuelta a un acompañante desde España, además de asumir sus gastos de alojamiento en hotel hasta 100 euros por día y máximo de 10 días.

En cuanto a las **garantías cubiertas para el vehículo**, sin que en ningún caso pueda este seguro sustituir al seguro del automóvil, y entendiendo por vehículo asegurado

el que sea propiedad del titular de la tarjeta y que tenga la aptitud legal para circular (ITV, seguro…), estará cubierto en los siguientes supuestos:

- Reparación: en caso de avería o accidente del vehículo asegurado, se procederá a su reparación in situ. En caso de que la reparación requiera piezas de recambio, éstas serán a cargo del asegurado.

- Remolque: si no fuera posible realizar la reparación in situ, se remolcará el vehículo y trasladará a los pasajeros hasta el concesionario más cercano.

- Rescate: en caso de accidente del vehículo, el seguro de asistencia en viaje se hará cargo del rescate del mismo hasta un máximo de 300 euros.

- Traslado del asegurado y pasajeros: en caso de inmovilización, superior a 72 horas, a causa de avería, accidente o robo del vehículo asegurado, la compañía trasladará a los pasajeros asegurados hasta su lugar de origen o destino por el importe máximo de 150 euros.

- Fianza penal y gastos de asistencia jurídica: si el asegurado fuera encarcelado o procesado como consecuencia de un accidente de circulación, la compañía le concederá un anticipo para la fianza penal hasta un máximo de 12.000 euros, además de adelantarle la cantidad máxima de 1.000 euros para el pago de honorarios de abogado y procurador. Estas cantidades deberán ser reintegradas a la compañía en el plazo máximo de 30 días, pudiendo solicitar un aval o garantía que asegure el cobro del anticipo.

Pero no todo son ventajas. La póliza contempla una serie de situaciones en las que las coberturas de la póliza no serán de aplicación.

En cuanto a **las exclusiones relativas a las personas**, no quedarán cubiertas por la póliza aquellas situaciones que no se puedan tachar de imprevistas por derivar de conductas que se realicen de forma intencionada o con mala fe del asegurado, cuyos riesgos surjan como consecuencia de la actuación temeraria del asegurado; por ejemplo, cuando conste la ingesta de alcohol o drogas, la participación en apuestas o práctica de deportes de riesgo, la existencia de enfermedades preexistentes, suicidio, entre otras.

En cuanto a las **exclusiones** que serán de aplicación a los siniestros acaecidos en el **vehículo**, la póliza no garantizará la asistencia cuando el asegurado hubiera actuado con temeridad, mala fe o negligencia; supuestos entre los que cabría contemplar la participación en apuestas, desafíos o carreras, circulación fuera de las vías públicas, ingestión de alcohol o drogas, conducción temeraria, falta de carburante o aceites; entre otras.

Puede darse la circunstancia de que el asegurado esté cubierto también por otra entidad aseguradora o por la Seguridad Social frente a algunos de los riesgos previstos en esta póliza. De ahí que la compañía aseguradora haya previsto su subrogación en los derechos y acciones del asegurado frente a la citada compañía.

2. Seguro de accidentes

En este caso es la propia filial de Banco Santander en su rama de seguros (Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora S.A.) la que cubrirá el riesgo de accidentes de viaje y de accidentes del titular.

Aunque pudiera parecer que este seguro cubre los mismos riesgos que el seguro de asistencia en viaje, no es del todo igual. Para empezar, las condiciones para que sea de aplicación son bien distintas: no basta aquí con ser titular de la tarjeta de Banco Santander, sino que será necesario que se haya abonado el viaje con la tarjeta, quedando cubierto en este supuesto el titular, su cónyuge e hijos, hasta un máximo de 5 personas adicionales (10 personas si se abona el billete con la tarjeta de empresa).

En cuanto a los riesgos cubiertos, se contemplan dos supuestos:

- **Seguro de accidentes de viaje**: las coberturas se limitan a los viajes que se realicen en un medio de transporte público, extendiéndose a los riesgos de sufrir daños corporales durante el trayecto o inmediatamente antes o después de la partida o llegada. La suma a percibir en caso de fallecimiento inmediato o en los doce meses siguientes al accidente será de 300.506,05€. El mismo importe se percibirá en caso de invalidez permanente absoluta, quedando reducida esta suma al 60, 50 o 20% si la invalidez es parcial (amputación de antebrazo o sordera, pérdida de un pie o amputación del dedo pulgar, respectivamente). También se prevé una indemnización por gastos de secuestro del medio de transporte de hasta 6.010,12€

- **Seguro de accidentes del titular:** quedan cubiertos los accidentes ocurridos en cualquier lugar del mundo, ya sea durante el desempeño de actividades profesionales del asegurado, durante los actos de su vida ordinaria o como pasajero en un accidente de aviación. La suma asegurada en el caso de accidente será equivalente a la suma de las facturas cargadas en la cuenta de la tarjeta por compras realizadas en los últimos doce meses, con un límite máximo de 6.010,12€.

El seguro entrará en vigor con la emisión de la tarjeta y quedará cancelado cuando se cancele la tarjeta o cuando el titular cumpla los 70 años de edad (sólo para el

seguro de accidentes del titular, no existe límite de edad en el seguro de accidentes de viaje).

Quedarán excluidos de las garantías aseguradas los accidentes provocados intencionadamente por el asegurado, los derivados de su participación en duelos o apuestas, los sufridos en estado de embriaguez alcohólica o tóxica, los surgidos de la contaminación radioactiva, agentes químicos o similares, así como las lesiones no motivadas por los accidentes cubiertos por la póliza. Además, se prevé expresamente la exclusión de cobertura por accidentes del titular sufridos como consecuencia de la práctica de deportes denominados de riesgo (paracaidismo, esquí, escalada, automovilismo, hípica, rugby, submarinismo, caza mayor o navegación en alta mar, entre otros).

3. Seguro de "efectivo protegido"

Dado que lo que da derecho a disfrutar del seguro es la titularidad de una tarjeta de crédito/débito, la cobertura provista por este seguro será la más útil para el asegurado. Los viajes que se encuentran cubiertos por los dos seguros anteriores pueden o no realizarse, pero la retirada de efectivo con tarjeta de cajeros automáticos es una constante en la vida de todo consumidor.

El objeto del seguro es la protección del asegurado en los casos de sustracción ilegítima o robo de dinero en efectivo obtenido de un cajero automático usando una tarjeta del Banco Santander. Es necesario que el apoderamiento ilegítimo del dinero se haya producido empleando violencia o intimidación en el asegurado. La cobertura del seguro solo alcanza a las retiradas de efectivo realizadas dentro de territorio español.

La compañía aseguradora, en este caso London General Insurance Company Limited, se obliga a indemnizar al titular de la tarjeta hasta la cantidad de 600€ por siniestro y con un máximo de 1.200€ por año y tarjeta, siempre que el robo se hubiera producido antes de transcurridas 48 horas desde el momento de retirada del dinero.

Quedarán excluidos de cobertura los robos cometidos por un miembro de la familia, el dinero robado durante la ausencia (o sin la supervisión directa) del titular de la tarjeta y el hurto.

4. Seguro multiasistencia en el hogar

El titular de una tarjeta de crédito Santander también podrá solicitar la prestación en su domicilio de los servicios ofrecidos por la empresa Multiasistencia S.A.

Entre los servicios prestados por esta empresa se encuentran:

- **Multiasistencia plus**: ofrece un servicio de reparaciones, reformas e instalaciones para resolver cualquier necesidad en condiciones preferenciales de precio y servicio. El desplazamiento es gratuito y las tarifas de mano de obra a precios regulados. Podrán solicitarse servicios de fontanería, electricidad, carpintería, cristalería, cerrajería, albañilería, pintura, servicio técnico de electrodomésticos, y un largo etcétera de prestaciones cuyo servicio urgente tendrá un coste (no determinado en las condiciones que se facilitan al titular de la tarjeta).

  Se prevén una serie de servicios urgentes gratuitos, que serán atendidos en un plazo máximo de 3 horas desde que se soliciten (por teléfono). Las dos primeras horas de mano de obra serán gratuitas, así como los costes de desplazamiento, debiendo abonar el usuario el coste de materiales si fuese necesaria su utilización o la reparación de piezas. Se prestarán en esta modalidad los servicios de fontanería (riesgo de inundación por fuga de agua o rotura de las conducciones fijas de agua), cerrajería (apertura de puerta principal de la vivienda por pérdida, extravío o robo de llaves) y electricidad de urgencia (apagón por avería en la vivienda).

- **Servicio de arreglos habituales (manitas):** el cliente dispondrá de un profesional (manitas) experto en pequeños arreglos en la vivienda cuyos servicios podrán consistir en colgar cortinas, atornillar en la pared, colocar enchufes, lámparas o tubos de neón, purgar radiadores, colocar la ducha, reparar armarios y otros muebles o montarlos, limpiar los filtros del aire acondicionado…

En cuanto a los costes que la llamada a cualquiera de estos servicios supone, el extracto informativo que se facilita junto a la tarjeta de crédito dispone que "*para todas las opciones que supongan coste para el usuario, previamente a la intervención el profesional le entregará un presupuesto gratuito…"* y que "*el usuario deberá pagar las facturas correspondientes a la intervención solicitada"*.

Como se ve, este no es un seguro como tal ni tampoco un servicio gratuito, sino un Convenio suscrito entre Banco Santander y la compañía de prestación de servicios tendente a captar más clientes ofreciendo una serie de "beneficios" a los titulares de tarjetas Banco Santander.

5. En realidad, ¿frente a qué cubren estos seguros?

Cuando uno quiere una tarjeta de crédito quiere una tarjeta de crédito, no va buscando contratar seguros de ningún tipo sino que éstos se usan como gancho ofreciendo seguridad al cliente o, simplemente, ofreciéndole más por lo mismo (si pago lo mismo y en este banco me dan cuatro seguros, ¿por qué voy a contratar con el otro banco que no me da nada?).

El caso es que muchos clientes ni siquiera son conscientes de estar asegurados por estas pólizas y no hacen uso de ellas. Pero cuando así lo hicieran… ¿verdaderamente se obtiene una respuesta?

La práctica jurisprudencial demuestra que en muchos casos las excepciones previstas en las condiciones generales de las pólizas permiten a la entidad financiera o compañía aseguradora eximirse del pago de la indemnización prevista por alguno de los seguros que acompañan a la tarjeta.

En relación al seguro de accidentes que debería indemnizar al asegurado cuando utilice un medio de transporte pagado con la tarjeta de crédito de la que es titular, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Girona núm. 403/1999, de 5 de julio (AC 1999\8153) se pronunció en un litigio seguido contra Segurcaixa[3], en el que se confirmó la improcedencia de indemnizar por el fallecimiento de la esposa del demandante en un accidente sufrido en un coche de alquiler pagado con la tarjeta de crédito del reclamante, puesto que las condiciones generales de la póliza reconocían como asegurado tan sólo al titular de la tarjeta, siendo irrelevante la titularidad de la cuenta corriente en la que se cargasen los gastos realizados con dicha tarjeta.

En el caso del seguro de accidentes de las tarjetas de crédito de Banco Santander, el accidente padecido en un vehículo de alquiler[4] pagado con la tarjeta no podría considerarse cubierto por la póliza, dado que se requiere que el viaje se realice en un transporte público autorizado para el transporte de pasajeros.

Por lo que respecta a las personas cubiertas por el seguro, dependerá de lo estipulado en el clausulado general de la póliza que acompañe a la tarjeta de que se trate. En el litigio seguido ante la Audiencia Provincial de Tarragona, resuelto

[3] Las condiciones para obtener cobertura del seguro son similares pero no idénticas a las expuestas en relación a las tarjetas de crédito de Banco Santander.

[4] Por ejemplo; el el art. 3 de la Ley del Parlamento de Cataluña 12/1987, de 28 de mayo (RCL 1987, 1501) y (LCAT 1987, 1765), de regulación del Transporte de Viajeros por carretera mediante Vehículos de Motor, determina que es "imposible asimilar el alquiler de un turismo por un particular al concepto de transporte público autorizado".

mediante Sentencia de 9 de mayo de 2003 (JUR 2003\239818)[5], las condiciones generales de la póliza de seguro de accidentes reconocían como asegurados a todas las personas "*que viajan en un medio de transporte público autorizado, con el importe de este medio abonado con la tarjeta de crédito en vigor emitida por el Tomador del Seguro, independientemente de que el pasajero sea o no titular de la tarjeta de Crédito*". Sin embargo, una modificación de las condiciones particulares establecía que, de sufrirse un accidente en un vehículo de alquiler abonado con la tarjeta, como sucedió con resultado de fallecimiento de la esposa e hija del titular, se considerará asegurado "*única y exclusivamente al titular de la tarjeta con la que se ha realizado el pago*". De ahí que se reconozca al demandante el derecho a percibir la indemnización exclusivamente por la invalidez total permanente que sufrió como consecuencia del accidente, no así por el fallecimiento de las personas que le acompañaban.

Como acabamos de ver, la mayoría de los litigios surgen de las exclusiones establecidas en las pólizas, en los casos expuestos, por el alquiler de vehículos abonados con la tarjeta. También son de frecuente apreciación por los Tribunales las modificaciones operadas en la póliza y no comunicadas al asegurado, obligación que corresponde al tomador y no a la compañía aseguradora[6] (en el caso de tarjetas de Banco Santander, por ejemplo, correspondería a esta entidad informar de posibles modificaciones en la póliza cuando así le fuera notificado por la compañía aseguradora de cuya póliza es tomador –Europ Assistance o London General Insurance Company Ltd-).

[5] En un sentido similar se pronunció la Audiencia Provincial de Valladolid (Sección 1ª), Sentencia núm. 205/1999 de 3 mayo. AC 1999\6624.

[6] Mencionado expresamente en Sentencia de la Audiencia Provincial de Tarragona de 9 de mayo de 2003 (JUR 2003\239818), Duque Domínguez ("La protección del asegurado en la relación aseguradora", Derecho de Seguros II, Cuadernos de Derecho Judicial), afirma que "El derecho a una información previa y simultánea al contrato es propio de quien celebra el contrato y asume las obligaciones del mismo, pero no del asegurado que no contrata, y, en caso, de que el tomador actúe por cuenta ajena (art. 7 LCS), en el ámbito de la relación entre tomador y persona por cuenta de la que contrata el seguro, el deberá comunicar a ésta las informaciones que le haya transmitido el asegurador en virtud de la relación que une a ambas personas".