

Una socia de FACUA logra que Zurich pague la reparación de su coche tras haberlo declarado siniestro total

Tras la actuación de FACUA, la asociada de Sevilla **Trinidad López Dueñas** ha logrado que la compañía de seguros Zurich se haya hecho cargo del importe total de la reparación de su automóvil, 3.872 euros que se negó en un primer momento a pagarle. El argumento ofrecido fue que el coste del arreglo superaba según sus baremos el 75% del valor venal asignado al vehículo, un turismo matriculado en 2004.

Titular de una póliza de seguro a todo riesgo, la usuaria dio por hecho tras sufrir un accidente con su Seat Córdoba que su aseguradora no pondría ningún inconveniente en abonar la factura del taller. Pero cuál fue su sorpresa que después de dar parte a la compañía, Zurich le comunicó que tras ser el caso valorado por los peritos, el coche había sido declarado como "siniestro total".

El motivo expuesto para atenerse a una opción tan extrema como es la declaración de "siniestro o pérdida total" era que el valor venal calculado para el turismo en el momento del accidente era de 1.565,44 euros, mientras que el presupuesto de reparación ascendía a los 3.872 euros.

No conforme con esta propuesta y con el automóvil ya reparado, fue entonces cuando la asociada decidió acudir a FACUA para recibir asistencia legal en su reclamación. Revisadas las condiciones generales y particulares de la póliza contratada, el departamento jurídico de la asociación valoró que su apartado relativo a la declaración de siniestro total debía ser considerado una cláusula limitativa dentro de la cobertura de daños propios, según el criterio establecido por la Dirección General de los Seguros y Fondos de Pensiones.

*"Desde el principio tuve muy claro que no iba a conformarme con lo que me ofrecieron. Hasta los propios mecánicos del taller oficial de Zurich donde llevé el coche me dijeron que no estaba para ser declarado siniestro total", recuerda **Trinidad**.*

La usuaria también añade que *"la aseguradora debió advertirme en qué momento mi coche ya no iba a ser valorado por su precio de mercado o de matrícula, porque a lo mejor habría dejado de tenerlo asegurado a todo riesgo"*.

Criterio de indemnización sin definir

Y es que la referencia al valor venal como criterio de indemnización sin definir ni especificar cómo se determina o los criterios objetivos para su establecimiento es una condición que supedita el cumplimiento de la prestación a una valoración que depende únicamente de la interesada voluntad de la propia compañía, ya que en ningún momento el contrato indica qué factores se van a aplicar en el cálculo del referido valor venal, lo que supone un comportamiento abusivo hacia el usuario de la póliza.

Así las cosas, el equipo jurídico de FACUA remitió un escrito a la Compañía de Seguros y Reaseguros Zurich en nombre de su asociada, instándola a que enmendara su error y abonara íntegramente a la titular la factura del taller.

Transcurrido apenas un mes, el departamento del defensor del cliente de la aseguradora respondió positivamente, asumiendo el contenido del escrito de la organización y aceptando su obligación de hacerse cargo de los gastos de la reparación del turismo.

*"Algunos amigos me decían que iba a tener que pelearlo mucho y que iba a ser un proceso largo y engorroso, pero yo les dije que estando el asunto en manos de FACUA estaba segura de que iba a resultarme más fácil defender mis derechos como consumidora. Fue por esa razón por la que me hice socia, para no tener que conformarme con los abusos, ni que me hicieran sentir impotente nunca más", concluye **Trinidad**.*