

Mi reino por un coche

El vehículo de sustitución es un servicio adicional que ofrecen las aseguradoras y los fabricantes de automóviles. No lo contrate sin mirar bien las cláusulas, porque no siempre es recomendable.



Si el coche es imprescindible para su vida laboral o personal, para garantizar la movilidad, si no tiene la opción de utilizar el transporte público, quizá se haya planteado contratar la cobertura de vehículo de sustitución que ofrecen las aseguradoras. Veamos cómo funciona.

“Lucía, de 43 años y viajante de profesión, quiere asegurar su Citroën Elissée HDI 92, que acaba de comprar. Lo conduce a diario y cuenta con un historial de siniestralidad nula. Para Lucía es muy importante disponer siempre de su coche.

¡Cuidado con las cláusulas de esta cobertura!

La variedad de modalidades que se puede encontrar usted a la hora de contratar la cobertura de coche de sustitución es muy amplia. En nuestro análisis hemos visto que algunas compañías la incluyen dentro de la asistencia en viaje o dentro de la garantía de daños

propios, incendio y robo. Hay marcas que la ofrecen opcionalmente y otras por defecto sobre todo en los seguros de gama alta.

Por otro lado, usted se puede pensar que con esta garantía ya tiene derecho a un coche de sustitución siempre que su vehículo esté en el taller reparándose y no es así (vea el cuadro *Requisitos para disponer de un coche de sustitución*). Analizando las pólizas hemos visto que:

> Por ejemplo, para concederle este servicio, la reparación de su coche debe superar

un número de horas, según un baremo que utilizan los talleres y peritos, o bien tiene que estar inmovilizado por un tiempo superior al estipulado, normalmente 24 horas.

> Otra condición que puede exigirle la aseguradora es que lo lleve a un taller concertado por ella (es el caso de Allianz o Plus Ultra), que el conductor tenga más de una edad y que supere unos determinados años de experiencia como conductor (Liberty, AMA, Direct Seguros, Cáser y Zurich) o que el coche tenga menos de una determinada antigüedad (Reale, Balumba, Qualitas y Arag).

> También el vehículo que le entreguen puede tener limitada la categoría del coche, número de kilómetros que haga, número de siniestros al año o coste del servicio. En la Mutua Madrileña, Línea Directa, Penélope y Verti limitan este servicio a tres siniestros al año y en Qualitas y Balumba, a dos. En Arag,

ALGUNAS CLÁUSULAS PUEDEN HACER INÚTIL LA CONTRATACIÓN DE LA COBERTURA DEL VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN

REQUISITOS PARA DISPONER DE UN COCHE DE SUSTITUCIÓN

ASEGURADORA (1)	Coste de la prima adicional (euros)	EN CASO DE ACCIDENTE				EN CASO DE AVERÍA			EN CASO DE ROBO
		Estancia mínima en el taller	Duración mínima de la reparación	Máximo de días que le ceden el coche	Máximo de días que le ceden el coche en caso de siniestro total	Estancia mínima en el taller	Duración mínima de la reparación	Máximo de días que le ceden el coche	Máximo de días que le ceden el coche
COBERTURA INCLUIDA POR DEFECTO									
Allianz Auto	✓			4		n.p.	n.p.	n.p.	n.p.
Generali Excellence	✓		8 h	21		n.p.	n.p.	n.p.	30
Liberty	✓	24 h		7		n.p.	n.p.	n.p.	7
Reale Global (3)	✓	24 h		28 (2)	35	24 h		28 (2)	35
Reale Premium (4)	✓	24 h		35	35	24 h		35	35
COBERTURA OPCIONAL									
AMA Excelencia	45			7				4	7
Atlantis	55		5 h	30		n.p.	n.p.	n.p.	30
Balumba Accidente+Robo+Avería (5)	169		8 h	10			8 h	10	10
Balumba Robo+Accidente	94		4 h	10		n.p.	n.p.	n.p.	10
Catalana Occidente	36	24 h		7	15	n.p.	n.p.	n.p.	30
Direct Seguros	50	24 h		7		n.p.	n.p.	n.p.	30
Génesis	31	24 h		7		n.p.	n.p.	n.p.	n.p.
Línea Directa Aseguradora	30	24 h		5	15	n.p.	n.p.	n.p.	30
Mapfre	49	24 h		7 (6)		n.p.	n.p.	n.p.	7 (6)
Mutua Madrileña	80		2 h	10			2 h	3	30 (7)
Penélope	25	24 h		5	15	n.p.	n.p.	n.p.	30
Plus Ultra Amplia	58	24 h		30		4 días	16 h	30	30
Plus Ultra Básica	36	4 días	16 h	7		4 días	16 h	7	7
Qualitas Accidente+Robo+Avería (5)	70		8 h	10			8 h	10	10
Qualitas Robo+Accidente	55		4 h	10		n.p.	n.p.	n.p.	10
Regal	30	24 h		7		n.p.	n.p.	n.p.	n.p.
Verti	40			30 (8)		n.p.	n.p.	n.p.	30 (8)
COBERTURA INCLUIDA SI SE AMPLÍA LA ASISTENCIA EN VIAJE									
Caser Asistencia Más	88			15	30			7 (9)	30
Pelayo Asistencia Viaje Azul	20			7	17	24 h		2	30
Zurich Pack Asistencia	106		15 h	14		n.p.	n.p.	n.p.	14
PÓLIZA ESPECÍFICA PARA VEHÍCULOS DE SUSTITUCIÓN									
Arag 20 días con avería (4)	56		4 h	20	10		4 h	20	20
Arag 10 días con avería (4)	45		4 h	10			4 h	10	10
Arag 10 días sin avería	34		4 h	10		n.p.	n.p.	n.p.	10

CÓMO LEER EL CUADRO

(1) Hemos seleccionado las aseguradoras del último análisis de coches. Axa y Fénix Directo no disponen de esta cobertura y por esta razón no aparecen en el cuadro.

(2) A contar desde el séptimo día.

(3) Para coches con una antigüedad menor de dos años.

(4) Para coches con una antigüedad menor a cinco años.

(5) Para coches con una antigüedad menor a 10 años.

(6) Mapfre permite elegir entre 5, 7, 10 o 15 días. En el cuadro se muestra la prima para 7 días.

(7) La Mutua Madrileña ofrece un vehículo de sustitución a las 72 horas del robo.

(8) En Verti, el asegurado paga por el coche de sustitución cinco euros al día.

(9) 30 días en caso de siniestro total por avería.

n.p.: no procede, pues no se incluye esa cobertura

ALQUILAR UN COCHE FAMILIAR DOS SEMANAS CUESTA ENTRE 250 Y 350 EUROS

en cambio, el límite es económico, entre 720 y 1.080 euros, en función de la modalidad que tenga contratada.

➤ Por último, también hemos visto que en algunas compañías (Allianz, Balumba, Catalana Occidente, Cáser, Liberty, Mapfre, Qualitas y Verti) hay una cláusula que supedita la prestación de este servicio a la disponibilidad existente o a las condiciones del contrato de la compañía de alquiler, que el asegurado desconoce y que pueden hacer inútil esta cobertura. Esto solo sería aceptable si, a cambio, ofrecieran una compensación económica, como es el

caso de Arag (36 euros al día) y Línea Directa, Mutua Madrileña y Penélope (30 euros al día).

➤ En definitiva, si tenemos en cuenta el precio, así como las cláusulas, esta garantía no debería ser determinante para Lucía, ni para nadie, a la hora de elegir una póliza de seguros, porque aquellas personas que tengan un coche con una antigüedad menor a 5 años, como es el caso de Lucía, si necesitan esta cobertura podrían contratar una póliza específica de Arag con avería, 20 o 10 días, que, por lo general, resulta más completa y barata. Y en cualquier caso tiene otras alternativas.

Valore también otras opciones

➤ Tenga en cuenta que, si su coche es nuevo, como el caso de Lucía, aunque esta prestación no está incluida en la garantía legal, pueden ofrecérsela como mejora dentro de la comercial. Para comprobarlo, hemos preguntado a ocho fabricantes de coches (Seat, Citroën, Renault, Toyota, Peugeot, Nissan, BMW y Mercedes) y todos nos han afirmado que sí disponen del servicio de coche de sustitución, aunque a nosotros no nos ha sido fácil encontrar este compromiso por escrito. Por ejemplo, hemos visto que en



SIN COCHE POR CULPA DE OTRO CÓMO ACTUAR

- Solicite un coche de sustitución en el parte de accidente y si tardan en contestar o se lo deniegan, valore la posibilidad de alquilar otro coche y reclamar después su coste a la aseguradora.
- Aunque en teoría tiene derecho a disponer de otro coche, cuanto más pueda justificar la necesidad, mayores serán las probabilidades de recuperar el coste del alquiler.
- ¿Le merece la pena?

NO

■ Busque otra alternativa, porque no tiene total garantía de recuperar el coste del alquiler.

SÍ

■ ¿Tiene garantía de reclamación de daños y los abogados de la compañía ven viable la reclamación?

SÍ

■ Alquile un vehículo similar por su cuenta y guarde los justificantes de los gastos para después reclamar. Si desconfía de que los abogados de la compañía vayan a reclamar con diligencia y su cobertura incluye una partida suficiente para contratar un abogado de libre elección, úsela.

NO

■ Alquile solo si está dispuesto a reclamar por su cuenta (si puede servirse de los abogados de la aseguradora, aunque sean reticentes, exija que al menos le faciliten el trámite). Si decide alquilar, guarde todos los justificantes y elija la vía de reclamación en función del importe y la urgencia. Consulte el artículo *Cómo reclamar a la aseguradora* (DyD nº 143, julio-agosto 2013).

▶ la garantía de Renault realmente lo que pone sobre el papel es que, para obtener el coche de sustitución, el cliente debe contratar adicionalmente el servicio mediante la extensión de la garantía Movipass o pagar una cantidad, eso sí, más económica que alquilarlo.

➤ Si la avería de su coche se ha producido por un accidente con otro vehículo y usted no es el culpable. En este caso, sepa que la ley está de su parte, ya que dice que el responsable debe indemnizar al perjudicado (usted) para reparar el daño. Cada vez más juzgados y la Dirección General de Seguros interpretan que, aunque no pueda demostrarse su necesidad (por trabajo o por carecer de transporte público), cuando hablamos de daño también nos estamos refiriendo a la privación de un bien (su coche) que hasta ese momento estaba utilizando. Si este es su caso, vea el esquema, en esta misma página, *Cómo actuar si por culpa de otro se queda sin coche*.

➤ Otra posibilidad que tiene es pedirle prestado el coche a un familiar. Aunque sea una persona conocida, para evitar problemas es

EN PÁGINAS COMO BLABLACAR, CARPOOLING, AMOVENS O SOCIALCAR PUEDE COMPARTIR O ALQUILAR UN COCHE CON OTRAS PERSONAS

mejor que, antes de coger el coche, revise la póliza y compruebe si como persona que se sirve de un coche ajeno cumple con lo declarado en la póliza. Si no lo cumple o tiene dudas, comuníquelo a la aseguradora. Además, es conveniente que haga un contrato del préstamo indicando fecha de entrega y devolución del vehículo, condiciones de uso, así como un listado de los desperfectos que tiene el coche cuando se entregue, el combustible que hay en el depósito y el compromiso a asumir las multas (si se las pusieran) durante el tiempo que dure el préstamo.

➤ Finalmente, siempre tiene la opción de buscar un taller donde le dejen un coche de cortesía mientras le reparan el suyo. Para comprobar cómo funciona este servicio hemos hablado con nueve talleres oficiales de

la marca (de Madrid y Barcelona) y diez talleres independientes, también de estas dos ciudades. De los talleres oficiales de Barcelona, solo en uno de ellos no disponían de un coche de cortesía. El resto sí tenían, pero en unos casos solo lo ofrecían si el coche estaba en periodo de garantía o por un coste de entre 20 y 35 euros por día. Otro asunto es si tenían disponibles en ese momento y parece ser que cuando hablamos con ellos no disponían de ninguno. De los talleres oficiales de Madrid, todos tenían este servicio salvo uno, pero ninguno disponía de coches en ese momento. En cuanto a los talleres independientes de estas ciudades, solo uno tenía un vehículo de cortesía; el resto nada. Con este panorama, antes de dejar el coche, llame para comprobar si disponen de vehículo de cortesía.

