

Seguros: información esencial antes de contratar

1) Introducción breve

Contratar un seguro puede parecer sencillo. La parte importante llega cuando comparas coberturas, lees exclusiones y necesitas reclamar o comunicar un siniestro.

Esta guía resume la información que conviene pedir y conservar para contratar con criterio y actuar con tranquilidad si surge un problema.

2) Idea clave

En seguros, no basta con fijarse en el precio. Lo decisivo es entender qué cubre la póliza, qué excluye, cómo se renueva y qué pasos debes seguir para reclamar.

3) Antes de contratar: qué información debes pedir

- Identifica quién te ofrece el seguro: **entidad aseguradora**, mediador o distribuidor, y comprueba que está autorizado en los registros públicos de la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.
- Pide el **precio total**, la forma de pago, la **duración del contrato** y las reglas de renovación y oposición a la prórroga.
- Solicita por escrito las **coberturas**, **exclusiones**, límites de indemnización, **franquicias**, **carencias** y ámbito territorial.
- Compara la póliza con la publicidad y la oferta previa. Si algo importante no aparece por escrito, pide que se aclare antes de contratar.

Qué documentos debes recibir

- La **póliza** o, al menos, el documento de cobertura provisional, con las **condiciones generales** y particulares redactadas de forma clara y precisa.
- En seguros distintos del seguro de vida, el documento de información sobre el producto de seguro (**IPID**), que resume de forma normalizada lo esencial del producto.
- Información previa suficiente sobre el distribuidor, el **procedimiento de reclamación** y la existencia, en su caso, de asesoramiento.
- Si contratas a distancia, la información contractual en soporte duradero, como correo electrónico o PDF descargable.

Cláusulas que conviene revisar con calma

- Las **cláusulas limitativas** de derechos deben aparecer destacadas y ser aceptadas de forma específica. Si reducen de manera relevante la cobertura, léelas con especial atención.

- Comprueba cómo se define el siniestro, qué daños o riesgos quedan fuera y qué documentos te pedirán para cobrar la indemnización o prestación.
- Revisa la **suma asegurada**. Un capital insuficiente puede dejarte corto en caso de siniestro; uno excesivo puede encarecer la **prima** sin mejorar la protección real.

Renovación, desistimiento y cancelación

- En muchos seguros la póliza se prorroga automáticamente si ninguna de las partes se opone en plazo. Revisa el vencimiento y comunica cualquier oposición por un medio que deje constancia.
- En seguros contratados a distancia existe, con carácter general, **derecho de desistimiento** en los términos de la Ley 22/2007. En el seguro de vida el plazo legal de desistimiento es de **30 días** desde que recibes la póliza o la documentación contractual.
- Guarda el justificante de envío si solicitas la baja, la no renovación o cualquier modificación contractual.

Si ocurre un siniestro

- Comunícalo cuanto antes y por un **canal verificable**. Conserva número de referencia, correos, fotografías, partes y facturas.
- No repares, sustituyas o deseches pruebas sin necesidad, salvo por razones de seguridad o para evitar daños mayores.
- Pide por escrito la posición de la aseguradora si rechaza la cobertura, reduce la indemnización o invoca una exclusión.
- En seguros de asistencia, salud o decesos, verifica también los teléfonos, autorizaciones previas y límites del cuadro médico o de la red concertada, si existen.

Cómo reclamar paso a paso

- Reclama primero ante el **servicio de atención al cliente** o, si existe, ante el **defensor del cliente** de la entidad. Hazlo por un medio que permita acreditar la presentación.
- Si la entidad desestima tu reclamación o no responde en **dos meses**, puedes acudir al **Servicio de Reclamaciones** de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- También puedes pedir orientación o mediación a las oficinas de información al consumidor. En Madrid, la **OMIC** tramita reclamaciones de consumo y puede orientar sobre la vía más adecuada.
- Aporta siempre copia de la póliza, recibos, publicidad, comunicaciones, parte de siniestro y cualquier respuesta de la compañía.

Señales de prudencia antes de aceptar una oferta

- No facilites datos bancarios ni firmes de inmediato si no has recibido la información esencial por escrito.

- Desconfía de mensajes ambiguos como “cobertura total” si no van acompañados de límites, exclusiones y capitales asegurados.
- Comprueba si el seguro es realmente obligatorio o si te están presentando como imprescindible una contratación que puede ser opcional.

4) Ejemplo práctico

Te ofrecen un seguro de hogar más barato que el actual. Antes de cambiar, pides el **IPID**, revisas **franquicia**, daños por agua, **responsabilidad civil**, joyas y asistencia urgente. Descubres que la **prima** baja, pero también cae el capital asegurado y aumenta la **franquicia**. Con esa comparación, decides con más criterio y evitas una falsa sensación de ahorro.

5) Conviene tener en cuenta

- Guarda la oferta, la publicidad, la póliza y los recibos desde el primer día.
- Pide siempre la información relevante por escrito antes de aceptar.
- Compara cobertura, exclusiones y franquicias, no solo el precio.
- Revisa la fecha de vencimiento si no quieres la renovación automática.
- Comprueba en los registros públicos de la DGSFP que la entidad o distribuidor está autorizado.
- Si reclamas, hazlo primero ante la entidad y conserva justificante.

6) Preguntas frecuentes

¿Qué es el IPID? Es el documento normalizado de información del producto de seguro para seguros distintos del de vida. Resume lo esencial del producto y te ayuda a comparar ofertas.

¿Me tienen que entregar la póliza por escrito? Sí. La contratación del seguro y sus modificaciones deben constar por escrito y la aseguradora debe entregarte la póliza o, al menos, la cobertura provisional.

¿Puedo desistir si contraté por teléfono o por internet? En muchos casos sí. La Ley 22/2007 reconoce, con carácter general, un derecho de desistimiento en la contratación a distancia de servicios financieros. En seguro de vida el plazo legal es de 30 días, con matices según la modalidad.

¿Qué hago si la compañía no me contesta una reclamación? Si la entidad no responde en dos meses o desestima tu reclamación, puedes acudir al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP. Guarda la prueba de haber reclamado antes a la entidad.

¿Basta con que la publicidad diga una cosa? La publicidad y la oferta son relevantes, pero lo determinante es lo que queda incorporado al contrato y a la documentación precontractual. Si algo importante te lo prometen, pide que conste por escrito.

¿Cómo sé si quien me vende el seguro está autorizado? Puedes consultar los registros públicos de entidades aseguradoras y distribuidores en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

7) Normativa de aplicación (enlaces)

- [Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.](#)
- [Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.](#)
- [Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.](#)
- [Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.](#)
- [Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.](#)
- [Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.](#)

8) Temas relacionados

- Seguros vinculados a préstamos y ventas combinadas.
- Seguros de hogar: daños por agua, responsabilidad civil y capitales asegurados.
- Seguros de salud: cuadro médico, copagos, carencias y autorizaciones previas.
- Seguros de automóvil: partes amistosas, taller y defensa del perjudicado.
- Reclamaciones de consumo y mediación ante la OMIC.

9) Cierre

Un seguro útil es el que entiendes antes de contratar y puedes hacer valer cuando lo necesitas. Si pides información clara, conservas pruebas y reclamas por canales verificables, tu posición mejora mucho.

Fecha de publicación: junio de 2026