

Tot prescrit i ben prescrit! (El conte de la prescripció o Assegurances Josefa triomfa)

Un relat de: [aleshores](#)

Aquest és un abstrus tema d'assegurances, al qual també s'aplica el ja famós argument de la prescripció! Primer de tot cal explicar com es va contractar l'assegurança?...Per telèfon,.. allà pel 2004. Calia ser modern i eficaç! Vaig contractar, una... pòlissa, es diu? Em va semblar en aquell moment que assegurar el continent d'una casa contra robatori era innecessari, una ruqueria, però ningú no m'ho va explicar prou bé: si no tens un amic del ram de les assegurances no te n'assabentes de què contractes! Quina diferència amb, per exemple, una assegurança amb la desapareguda "Suïssa", que em portava el senyor Francesc P. (QED) No sé si el senyor Francesc era "mediador" com es diu ara, o què, però passava per casa teva, i es mirava cada detall,...Ara son assegurances "low cost" ("cost", de la costellada que et pegues!),...

Per a que tothom conegui la terminologia, hi ha els que asseguren (Assegurances Josefa) i uns altres, que no pinten res però que ho sembla, que són "agents mediadors" (PARACC, per exemple, en el meu cas,...i quan la cosa es posa malament vas a parar als que manen, els primers)

Jo no coneixia prou, doncs, com dic, les condicions de la meua pòlissa, ni sabia que era un "agente mediador". Mentrestant, això sí, l'havia anat modificant des del 2004, multiplicant per quatre el capital del continent assegurat, perquè la casa de dos pisos s'havia rehabilitat i s'hi havia construït un pis nou, amb l'ajut d'una hipoteca del 2007. A requeriment de l'entitat que l'havia concedit, havia calgut augmentar l'assegurança. Segueix jo, però, sense tenir assegurat (i sense entendre) el risc de robatori de continent: et roben una finestra i no te la paguen?

I de què tracta el nucli d'aquest relat protesta, després d'aquesta entrada tan fabulosament suggeridora?

Doncs, d'una problemàtica client-asseguradora una de tantes que tenen el seu interès...Primer de tot, hi ha un intent de robatori inicial el 2008: trenquen el pom de la porta, i la companyia el paga, però basant-se en la falta d'evidència que fos un intent de robatori, i que per tant no s'excloïa el gamberrisme; un burofax meu a Josefa no respòs fins ara, demanant aclariment sobre la cobertura de risc de robatori de continent; la sostracció de les canonades de coure de l'edifici, tres anys després, el 2011,...quan ja la petició d'aclariments estava més que oblidada; un cadena de tràmits de reclamació de mediació a dues institucions (Direcció de Seguros, Agència Governamental de Consum,...) un cop comprovat que allò que em semblava assegurat, no n'estava! Primer, argumentant davant de la Direcció de Seguros que les clàusules no s'entenien i després, la segona vegada, quan me'n vaig adonar que havia demanat aclariments (per burofax) al respecte, exposant aquest fet (cosa que és perfectament congruent amb l'anterior: si no s'entenien les clàusules, el més lògic era que demanés aclariments, com vaig fer) i dient, addicionalment que aquests aclariments no me'ls havien donat encara. Però és més: ni tan sols ha acceptat, Josefa, haver rebut una petició en aquest sentit.

En el decurs de les gestions que he anat fent, aquesta història meua va agradar – tècnicament parlant - a un advocat d'una unió de consumidors amb molts anys d'ofici (a qui vaig enviar aquest escrit no fos cas que jo no m'hagués explicat prou bé quan hi vaig anar personalment i llegint això hi vegés possibilitats, tot i que em sembla que només em queda, ja, el dret al "pataleo",...)

"No hi ha res a fer?" Li vaig demanar. "És un assumpte bonic des del punt de vista jurídic", em va respondre, seriosament, l'advocat. "Per què vos teniu papers de tot, no? Llàstima perquè ja li dic, és un cas bonic, però el jutge, si no hi ha hagut obres de reparació fetes (les canonades del gas no es van reposar degut al preu i es va donar de baixa el gas. Tot i així hi va haver-hi la despesa de canviar les cuines de gas per d'altres elèctriques),...i des del 2011. I no haver insistit,...que voldria dir que es va fer una apel·lació a un aclariment de clàusules isolat, antic i en abstracte, i que no va tenir continuïtat, m'entén?"

Com ha acabat tot això? Ara us ho dic...

No! No m'ho digui! No m'ho digui! està tot prescrit!

- Exacte, així ho diu l'Agència Governamental de Consum. I per part de la Direcció de Seguros, tot això ha acabat en fraseologia confusa per experts; una fraseologia que ha calgut extreure amb "fòrceps". No es estrany que des del Defensor popular em diguessin el 15-12-2014: que aquest organisme havia iniciat una actuació d'ofici davant el Ministerio corresponent «**por considerar que sería necesario arbitrar un sistema que sea verdaderamente eficaz y que obligue a las entidades aseguradoras a corregir su actuación**». Segur que no havia estat el primer que els havia demanat empara en relació a assegurances!

Però, la pregunta que em segueixo fent és: **com pot prescriure aquella reclamació basada en una petició certificada d'informació no satisfeta que ni tan sols ha estat acceptat com rebuda per part de l'empresa**

Josefa. El que subscriu va demanar oficialment (el 2008) què cobria la pòlissa (en temes de robatori i abans del robatori citat del 2011) i no se li va fer ni cas,.... I mai han contestat aquest punt. Còm pot prescriure, doncs, allò que no consta encara que s'ha rebut i no s'ha contestat?

Però primer de tot, abans de dir-me que tot estava prescrit, vaig passar pel **“pringaaaao!, leete las condiciones, hombre!”** Tot lògic i natural!: no tens els coneixements (però és que no dona temps a llegir-se les clàusules, ni el manual del comandament a distància i tants altres estris i serveis tot alhora!) i per altra banda, creus en el sentit comú, i això pot ser fatal! Vaig reclamar Davant la Dirección de Seguros dient que no s'entenien les clàusules i em van dir, en aquesta ocasió ben clar i sense dubtes, que sí que s'entenien. Bé, ho vaig haver d'acceptar. L'equivalent a pringoooo!, doncs, m'ho va dir la Dirección de Seguros quan va resoldre que jo no tenia raó en que les clàusules eren poc clares. Quan hi vaig tornar, un any després d'aquest primer cop per senyalar que Josefa no m'havia respòs a les peticions d'aclariment, aleshores això ho van adjuntar (acumular) a l'expedient anterior, cosa fatal que jo no volia i van resoldre de manera poc diàfana: no s'entenia clarament per part d'un particular si ja havien acabat de dictaminar o no, ni què havien dit. Tant és així, que m'ho vaig haver de fer explicar amb l'ajut del Defensor popular (fòrceps!). En canvi, ja he dit que no m'havia costat d'entendre que no tenia raó en la primera petició d'arbitri a aquesta Dirección de Seguros.

Segur que em descompto, però, he anat tres vegades al Síndic, tres a l'AGC, dues a la D. de Seguros,...Dues al Defensor popular,...(Amb molts: “els nostres agents estan ocupats, mantinguis a l'espera” boto 2, boto 1 “Nuestros agentes estan ocupados, manténgase a la espera”, entre mig) Però no ho he fet per divertir-me ni per exemplificar: creia en el que feia. He volgut anar a Estrasburg, però en aquest cas no és possible,...

He gasta moltes energies i reconec que he fracassat; sí. Era una qüestió personal ja que el perjudici no era per a mi, sinó per un familiar. Hi he invertit gestions diverses, cartes, faxos, correus, visites “in person”,... Hi ha hagut, tanmateix, moments simpàtics i respostes còmiques com aquella en la que la persona del taulell de Josefa ben sorpresa, em diu que no hi ha fulls de reclamacions al costat del típic cartell: “el cliente tiene a su disposición”,...(volia dir aquella persona, que no ho tenia en paper i després va rectificar, amb l'ajut d'una companya de feina,... Seguint en el vessant còmic, he reenviat papers a institucions que me'ls havien prèviament enviat a mi (D. de Seguros)... M'he fet explicar una seva resposta que no entenia, via Defensor popular. Aquest m'ha dit que m'esperés que aviat s'arreglaria tot això de la D. de Seguros i tot aniria millor (potser el més còmic, per il·lús) He demanat cobertura per aquells riscos que em deien que no tenia coberts i ho he hagut de fer amb una petició oficial tant a Josefa com al PARACC perquè no em responien (perquè no s'aclarien ells?) Sí que n'eren d'estranyos, aquests riscos!, o és que cobrir-los no pujava gaire el preu i de fet, ja havien d'estar inclosos? M'han justificat la prescripció de dues (o tres) maneres diferents a l'AGC i primer de tot em van dir que per a aquests assumptes anés a “madrit”,...M'han dit entre altres coses concretament: **«Així mateix en el cas que no haguessin prescrit els fets en aquest cas l'òrgan competent, com hem dit, ja s'havia pronunciat sobre els fons de l'assumpte.»** (es refereix a la resolució de la D. de Seguros del 2011) tot això després d'assegurar dues línies més amunt que jo no els havia aportat aquesta resolució!

No sé en quin embolic en poso, per això es digne de ser conegut, renoi!,...endavant doncs. Igual que ho faig d'assegurances, algú podria dir que ho podia fer, en termes semblants, d'una companyia elèctrica; sense anar més lluny, la que li va canviar el contracte a la meva mare (amb 80 o més anys), enviant a algú que li fes mostrar un rebut i enganyar-la amb una nova tarifa. El resultat fou que vam haver de reclamar 600 euros de la llum que feliçment van retornar, sense ni una paraula de disculpa això sí i havent hagut de pregar per a que em deixessin entrar a plantejar el cas personalment a les oficines centrals a Barcelona. S'havien descuidat de posar el comptador de la nova tarifa a zero!

En definitiva: tenim contractes poc clars i descompensats, tal com les clàusules sol o les preferents ens han demostrat recentment.

Els organismes d'arbitri actuen amb lentitud i s'han afanyat en aquest cas a no entrar en el fons de les qüestions i donar per prescrites les reclamacions. També són poc clars en determinades resolucions.

Els organismes defensors del ciutadà estan impotents.

Tot plegat genera molta burocràcia que és favorable a la part empresarial i molta lentitud derivada, que contribueix a la prescripció.