

Un problema de malos olores tras una reforma

Una asegurada de ARAG realizó unas obras de reforma en su domicilio.

Una vez terminadas, constató un problema de malos olores en el baño que antes de la actuación de la constructora no existían.



Se puso en contacto con ARAG para que la asesoraran porque no sabía qué hacer.

La compañía envió a uno de sus peritos para que determinara el origen del problema.

El informe pericial sostenía que la empresa contratada no había habilitado una fosa séptica y que ésta era la causa de los malos olores en el nuevo baño.

La solución de esta situación tenía un coste de 1.468,90 € que la asegurada de ARAG no estaba dispuesta a pagar.

Se asignó un abogado al caso y presentó una carta de reclamación a la constructora por mala ejecución de la instalación de fontane-

ría del cuarto de baño e inexistencia de un registro para la fosa séptica.

El letrado de la empresa se puso en contacto con el de ARAG y le indicó que su cliente le había explicado que instaló una válvula en el plato de ducha para evitar malos olores y que la fosa séptica existía aunque estaba cubierta de tierra.

Sorprendidos por la explicación, en ARAG decidieron realizar unas catas para comprobar que era cierto, porque esta tesis contradecía la de su perito.

Pero no fue necesario hacer nada más, a los pocos días el abogado recibía una oferta de la constructora. Estaban dispuestos a solucionar el problema de malos olores en el baño de la asegurada sin cobrar nada por la intervención.

La cliente de ARAG aceptó y en pocos días pudo disfrutar de unas reformas en condiciones.

Caso N° SJ 000 923217

El comercio asume los daños por la caída de un mueble

Un asegurado de ARAG compró un mueble para el salón de su casa en un establecimiento especializado. El precio también incluía la instalación de los distintos módulos que componían el conjunto.

Dos años más tarde de la adquisición, la parte superior cedió y cayó sobre la parte inferior del mueble. Además de los daños en la pared y en el mobiliario, también se rompió la cristalería que contenía el módulo superior.

El cliente de ARAG se puso en contacto con el comercio en el que adquirió el mueble y tras relatar lo sucedido, le ofrecieron la siguiente solución: le volvían a instalar el módulo superior y le cambiaban la encimera del módulo inferior.

Sin embargo, no se hacían cargo ni de la cristalería rota ni del mal estado en que había quedado la pared tras la caída del mueble. Consideraban que el responsable del desprendimiento era el fabricante o el instalador.

Pero éstos, a su vez, echaban la culpa al establecimiento comercial. En definitiva, nadie se hacía cargo de la situación.

Como disponía de una póliza de Defensa Jurídica Familiar, el asegurado cursó un parte a ARAG para que el servicio jurídico de tramitación reclamara la indemnización correspondiente a los desperfectos causados por la caída del mueble.

ARAG envió a uno de sus peritos para que determinara el alcance de los daños y así poder cuantificar la indemnización correspondiente.

Se trasladó el informe pericial al establecimiento y se solicitó una indemnización que también incluía los desperfectos en la pared y en la cristalería. Pero el comercio no aceptó.

De modo que los abogados de ARAG presentaron una demanda en la que se solicitaba la sustitución de los muebles o bien el precio de adquisición de los mismos (1.985,50 euros) y además una indemnización de 576,99 euros por los daños causados.

Se celebró el juicio y finalmente condenaron

al establecimiento no sólo a reemplazar el mobiliario, sino también a asumir los desperfectos provocados por la caída del módulo superior.

Caso N° MJ 000 879572

Una bicicleta dañada después de un viaje a Rusia

Un asegurado de ARAG viajó a Rusia en avión. Además del equipaje, llevaba una bicicleta.

Al llegar al destino, se dio cuenta que la bicicleta no había llegado. Tardó tres días en llegar al aeropuerto ruso. La funda en la que la transportaba estaba abierta y faltaban algunas piezas de la bicicleta.

Al regresar a su casa, cursó un parte a ARAG para que reclamara a la compañía aérea una indemnización por el retraso del equipaje y por los daños causados.

El Servicio Jurídico de Tramitación de ARAG solicitó al cliente documentación para poder demostrar ante la aerolínea los perjuicios.

El asegurado facilitó la factura de la bicicleta y un presupuesto de la reparación. También aportó la queja presentada en el aeropuerto de destino, que estaba en ruso.

ARAG solicitó una traducción jurada del documento y presentó una reclamación ante la compañía aérea en la que solicitaba una indemnización para el viajero de 1.215,00 .

Tras examinar toda la documentación aportada por ARAG, la aerolínea aceptó indemnizar al asegurado por la cantidad reclamada.

Caso N° SJ 000 840216

Daños morales por el retraso de un vuelo

Un asegurado de ARAG tenía que viajar de Bilbao a Madrid y de Madrid a Jerez de la Frontera, ida y vuelta.

A la ida, el vuelo se retrasó una hora y diez minutos de Bilbao a Madrid y una hora y media de Madrid a Jerez de la Frontera.

Al regresar también sufrió retrasos en ambos vuelos.



Como disponía de un seguro de Defensa Jurídica Familiar con ARAG decidió interponer una demanda contra la aerolínea por incumplimiento de contrato.

Cursó un parte a la compañía y se le asignó un abogado especialista en la materia.

Se interpuso una demanda ante la compañía aérea reclamando 650 euros por los daños morales causados al asegurado de ARAG por los retrasos en los cuatro vuelos.

Se celebró el juicio y el juez estimó la demanda, condenando a la aerolínea a indemnizar al viajero por los daños morales sufridos.

Caso N° SJ 000 833965

Modificación de un seguro sin previo aviso

Nuestro asegurado, médico pediatra de profesión, era mutualista desde 1980 en una entidad de previsión social. Tenía contratadas las coberturas básicas de defunción, jubilación, incapacidad, nupcialidad y natalidad.

En 1986 amplió las prestaciones que tenía contratadas y la mutua se obligó a abonar al médico un subsidio económico mensual de algo más de 100 € (18.000 pesetas de la época), en caso de enfermedad o incapacidad.

Años más tarde, a finales de 1999, una enfermedad le obligó a causar baja laboral durante 16 meses. Por lo que el mutualista entendía que le correspondía una indemnización de 1.730 €.

Sin embargo, cuando fue a reclamar a la mutua su indemnización, le informaron que desde el año 1995, su seguro de enfermedad e invalidez se había extinguido y que por tanto no tenía derecho a percibir tal cantidad.

La entidad se amparaba en un acuerdo adoptado por la asamblea en 1990. En esa sesión, se aprobó extinguir el seguro de enfermedad e invalidez a todos los mutualistas, ofreciéndoles la posibilidad de contratar un nuevo seguro al vencimiento de las pólizas que tuvieran contratadas.

Como disponía de un seguro de Defensa Jurídica Familiar con ARAG, el médico nos cursó un parte para que defendiéramos sus intereses ante la mutualidad que había decidido, unilateralmente, modificar su póliza de salud.

Tras intentar solucionar el asunto amistosamente sin éxito, nuestra asesoría jurídica consideró la posibilidad de demandar a la mutua. Nuestro cliente estaba dispuesto a llegar hasta el final.

Se celebró el juicio y la sentencia condenó a la entidad a indemnizar a nuestro asegurado con 1.723 euros correspondientes a los 16 meses de subsidio por enfermedad.

El juez consideró “inaceptable” que la mutua considerara extinguidas las coberturas de enfermedad e invalidez en virtud del acuerdo asambleario de 1990, ya que en la misma sesión también se acordó “anunciar anticipadamente a cada asegurado la extinción del seguro de enfermedad e invalidez”.

Aunque la entidad alegó que el acuerdo se había publicado en la revista institucional, el juez consideró que el anuncio no era “suficiente” para dar por extinguido el seguro y que por tanto, nuestro asegurado, tenía derecho a percibir la indemnización por enfermedad.

Caso N° CX 000 172931

Siete años esperando una devolución, que ARAG consiguió en un mes

Un asegurado de ARAG compró una vivienda de protección oficial en el año 1998.

Poco tiempo después, el asegurado pudo adquirir otra vivienda de libre renta y, por tanto, debía devolver la primera al Ayuntamiento que había promovido el inmueble.



Por este motivo, tuvo que depositar en la administración promotora 300,00 euros como provisión de fondos para la posterior cancelación del préstamo. Una vez descontados los gastos de notaría y del registro de la vivienda, el Ayuntamiento debía rembolsar al asegurado 189,69 euros.

Pasaban los años y pese a su insistencia, no le devolvían el dinero. A finales del año 2005 se comprometieron a reembolsarle los 189,69 euros “en breve”.

Hasta que el pasado mes de octubre decidió no esperar más. A pesar de que la cantidad no era muy elevada, puso el asunto en manos de los abogados de ARAG ya que tenía contratado un seguro de Defensa Jurídica Familiar.

ARAG contactó con el área del Ayuntamiento que debía efectuar la devolución para averiguar por qué no se ingresaba al asegurado.

Justificaron el retraso alegando que se había

extraviado su expediente y que si presentaba de nuevo la documentación le pagarían inmediatamente.

De modo que se solicitó al asegurado que aportara la documentación de la adjudicación de la vivienda de protección oficial, así como todos aquellos documentos que reforzaran su reclamación.

En un mes escaso, se presentó un escrito al Ayuntamiento aportando de nuevo la documentación y reclamando la devolución de la cantidad adeudada.

A los pocos días, el asegurado recibía los 189,69 euros que le debían desde hacía ya siete años.

Caso N° VI 001030711

Un hotel de cuatro estrellas, sin aire acondicionado en el mes de julio

Un asegurado de ARAG se hospedaba en un hotel de cuatro estrellas a finales del mes de julio del año pasado.



Una vez instalado en la habitación que le habían asignado, descubrió que no funcionaba el sistema de aire acondicionado.

Se puso en contacto con el servicio de habitaciones y le indicaron que no podían solucionar la avería durante su estancia.

El cliente solicitó un cambio de habitación y tampoco accedieron.

Al regresar del hotel, decidió cursar un parte a ARAG para que defendieran sus intereses como consumidor.

El Servicio Jurídico de Tramitación de ARAG envió un telegrama a la dirección del hotel solicitando una indemnización por los perjuicios causados al asegurado.

El director del establecimiento se puso en contacto con los abogados de ARAG dispuesto a alcanzar un acuerdo.

En un principio el asegurado deseaba que le reembolsaran los gastos de pernoctación en el hotel de cuatro estrellas.

Se trasladó la petición al director del establecimiento, que decidió ofrecer otra salida al cliente: un día de alojamiento en sus instalaciones a cuenta del hotel.

Finalmente y tras deliberarlo, el asegurado aceptó el acuerdo y pudo disfrutar de una pernoctación por cortesía del establecimiento gracias a la negociación de ARAG.

Caso N° SJ 001006445

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

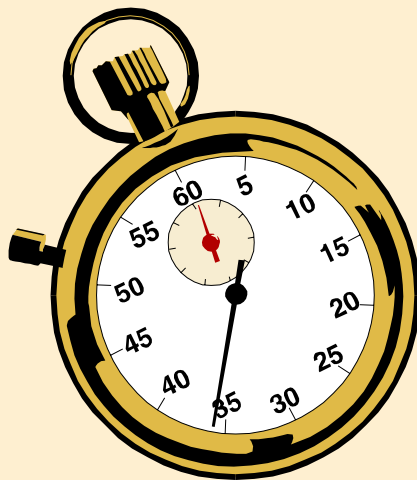
“Un bien especial”

Nuestro asegurado sufrió un atraco en plena calle.

Entre los objetos que le robaron había un reloj “Cartier” valorado en más de 2.500 euros.

Se da la circunstancia de que nuestro cliente tiene una póliza de seguro que garantiza el robo fuera de la vivienda hasta un máximo de 3.006 euros.

Da parte a su aseguradora, al objeto de que le reintegren el importe del reloj, pero ante su sorpresa la compañía rechaza el pago alegando que dicho reloj tiene la categoría de “bien especial” y que al no detallarlo en las cláusulas particulares de la póliza queda fuera de cobertura.



La aseguradora sólo está dispuesta a pagarle 328 euros por el resto de objetos que le robaron.

Afortunadamente nuestro cliente contaba con un Seguro de Defensa Jurídica Familiar con

ARAG, por lo que sin más preámbulos nos dio parte para que reclamáramos el importe de su reloj.

Nuestra asesoría jurídica entiende que es factible la reclamación judicial y presentamos la correspondiente demanda reclamando el importe del reloj, 2.542,37 euros, más 328 euros del resto de los objetos sustraídos.

Se celebra juicio y el tribunal nos da la razón condenando a la aseguradora al pago del 100% de la cantidad reclamada, 2.870,37 euros, más los intereses legales así como las costas del procedimiento.

Un portátil con problemas

Nuestro asegurado se compra un ordenador portátil y desde el primer día no le da más que problemas.

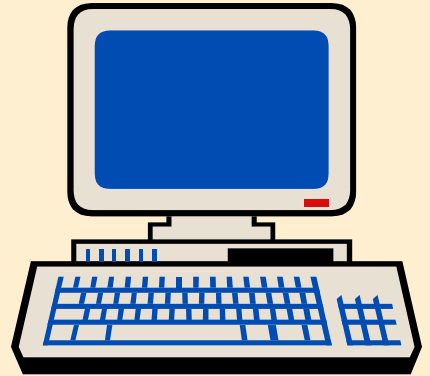
Es la tercera vez que ha tenido que mandarlo al Servicio Técnico y como ve que no le solucionan los problemas solicita que le den un nuevo ordenador o le reintegren el precio que pagó por él.

Nuestro cliente nos da parte e informa que envió el ordenador al Servicio Técnico, que se lo tenían que haber devuelto hace 15 días y pese a que ha reclamado varias

veces su devolución sólo le dan largas.

Enviamos un telegrama reclamando la devolución del ordenador debidamente reparado o bien uno nuevo, dando un plazo de una semana para evitar el trámite judicial.

A los pocos días nos llama nuestro asegurado autorizando el archivo del expediente. El Servicio Técnico le ha devuelto el portátil reparado y además le ha regalado un accesorio, en concreto una conexión sin cable.



Agradece nuestra intervención e indica que hemos conseguido nosotros más con un telegrama que él llamando por teléfono constantemente durante tres meses.



Especialistas en
Seguros de Defensa Jurídica

Roger de Flor, 16 - Teléfono 93 309 24 12 - Fax 93 485 57 46 - 08018 Barcelona e-mail: arag@arag.es - <http://www.arag.es>

LA REALIDAD DE LA DEFENSA JURIDICA ARAG

Esta casa es una ruina

Nuestro asegurado nos informa que se ha caído el techo de la cocina causando desperfectos en el mobiliario y resulta imposible acceder desde ésta al cuarto de baño.

Nuestro cliente es arrendatario de la vivienda y ruega que nos pongamos en contacto con la propietaria a fin de que arregle la finca y le indemnice por los desperfectos de sus muebles.

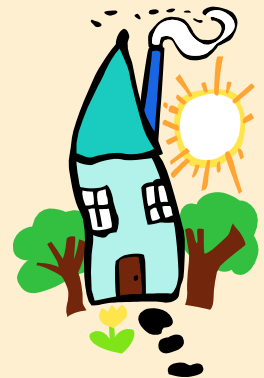
En primer lugar, enviamos a un perito al objeto de que evalúe el importe de los daños, en su informe confirma el desplome y caída del falso techo de escayola

y cañizo de la planta superior. Además recomienda el abandono de la vivienda al estar ésta en pésimo estado.

Nos ponemos en contacto con la propietaria, la cual nos indica que debemos reclamar a su compañía aseguradora.

Efectivamente, la aseguradora tiene antecedentes del siniestro pero entiende que los daños son causa del pésimo mantenimiento del inmueble y no asume responsabilidad alguna.

Solicitamos a nuestro asegurado las facturas que se han de



reclamar a fin de presentar la oportuna demanda judicial.

Al no haber solución con la propietaria de la vivienda, presentamos la correspondiente demanda, tanto por los daños sufridos como por los perjuicios, y el tribunal acepta todas nuestras pretensiones condenándola al pago de 12.120 euros, cantidad que satisface plenamente a nuestro asegurado.

Un resbalón en la calle

Que los ayuntamientos han de velar por la limpieza de las calles es evidente ya que si no lo hacen pueden acontecer hechos como el que le sucedió a nuestro asegurado.

Nuestro cliente, de 73 años de edad, caminaba por una calle de Madrid cuando a causa de la gran cantidad de papeles y hojas que había en la calzada resbaló y cayó al suelo.

A la vista de la imposibilidad de levantarse, las personas que le atendieron se vieron obligadas a llamar al SAMUR y trasladarlo al hospital, donde le diagnosticaron fractura de cadera y fémur.

Acudió la policía municipal y levantó atestado haciendo constar la suciedad existente en dicha vía



y dando aviso al servicio de limpieza del propio ayuntamiento para que limpiara la calle.

Era imprescindible conocer el alcance de las lesiones y posibles secuelas de nuestro cliente, para ello pasamos nota a nuestro servicio médico EMA (Evaluación Médica de Accidentados), para

que visitara a nuestro cliente e informara de los posibles días de baja así como las secuelas.

Nuestra asesoría presentó la oportuna reclamación administrativa al Ayuntamiento.

A la vista del silencio ante nuestra reclamación entendimos que se había desestimado la misma y empezamos los trámites para el contencioso administrativo.

Pese al gran retraso por parte del juzgado, al final se celebra juicio y el tribunal acepta las pretensiones de nuestro asegurado y condena al Ayuntamiento a que le indemnice en 8.582 euros por las lesiones y secuelas sufridas más los intereses legales desde la fecha de la reclamación.

Un agujero en el techo

Nuestro cliente nos indica que parte del techo de su cocina se ha venido abajo.

Se da la circunstancia que el vecino del piso superior hizo reformas en su cocina y a consecuencia de ello parte del techo se ha desplomado.

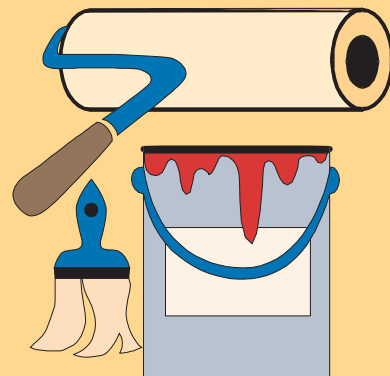
Nos indica que su vecino no quiere hacerse cargo de los daños que le ha producido.

Pasamos nota a nuestro perito, para que tase los daños del techo de la cocina de nuestro cliente, así

como las posibles causas y nos informa que ha sido imposible contactar con el vecino del piso superior por encontrarse la casa cerrada, pero ante la observación de los daños la causa más probable es la realización de las obras en el piso superior.

Nos ponemos en contacto con el administrador de la finca al objeto de que nos facilite datos del propietario del piso donde se realizaron las obras.

Tras conseguir el número del móvil, nos ponemos en contacto



con el vecino y le explicamos lo acontecido, nos informa que él es pintor y que no tiene inconveniente alguno en pasar por el piso de nuestro asegurado y arreglar y pintar el techo de su cocina.

A los pocos días nos llama nuestro asegurado y nos indica que podemos archivar el caso y que su cocina ha quedado en perfecto estado.

Problemas con la Comunidad

Contar con un Seguro de Defensa Jurídica Familiar nos puede sacar de más de un problema.

El piso de nuestra asegurada sufría humedades a consecuencia del mal estado del tejado del edificio.

La Comunidad de Propietarios acordó, en una Junta Extraordinaria, reparar el tejado y evitar así que se reprodujeran dichas humedades.

Si bien el tejado está reparado, la Comunidad hace oídos sordos a la reclamación de nuestra

asegurada de que reparen los daños sufridos en el interior de su vivienda.

Nos cursa parte y enviamos un perito al objeto de que cuantifique económicamente los daños situados en el techo y dos paramentos verticales de una habitación.

Valorados los daños, estos ascienden a 370 euros.

Nuestra asegurada nos facilita los datos del vecino que asume la presidencia de la Comunidad, al cual remitimos una carta reclamando el importe de los

daños causados e informando de que si no recibimos contestación, en un plazo de diez días, entenderemos que no interesa un arreglo por la vía amistosa.

A los pocos días, recibimos un telegrama del Presidente de la Comunidad indicando que podemos archivar el expediente, ya que han pasado nota a una empresa de reformas para que arregle los daños del piso de nuestra asegurada.

En menos de un mes, caso solucionado.

La correcta valoración de lesiones y secuelas

Nuestro cliente circulaba con su ciclomotor por una calle de Sant Boi (Barcelona), cuando un turismo al invadir la calzada le colisiona.

A consecuencia del choque nuestro asegurado cae del ciclomotor y sufre importantes lesiones.

Sus familiares nos dan el parte y nos informan del hospital donde está ingresado el conductor.

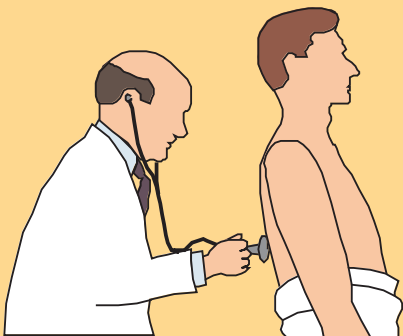
A dicho centro se desplaza un médico de EMA (Evaluación Médica de Accidentados) que en su informe hace constar las graves lesiones sufridas por nuestro cliente.

Por nuestra parte, informamos a nuestro asegurado que dicho médico seguirá visitándole al efecto de comprobar la evolución de sus lesiones y el alcance de las secuelas.

Por otro lado solicitamos informe de la policía que actuó en el lugar de los hechos, donde

podimos comprobar que la culpa del accidente recaía en el conductor del turismo.

Con carácter preventivo y al objeto de que no se cumpliera el plazo que marca la ley, presentamos una denuncia en el juzgado. Más de dos años tuvieron que transcurrir hasta que nuestro asegurado fue dado definitivamente de alta y gracias al exhaustivo informe pericial de las lesiones y secuelas, la aseguradora del turismo pasa una oferta global de 222.375 euros, cantidad que se ajusta plenamente a la tasación efectuada por nuestros expertos.



Atropellada en la vía pública



La esposa de nuestro asegurado cruzaba una calle de Avila cuando el conductor de un turismo no se percató de su presencia y la atropelló.

Nos facilita parte a fin de que reclamemos el importe de las lesiones sufridas por su esposa.

En estos temas es fundamental realizar una correcta valoración

del daño corporal, de ahí que ARAG cuenta con un servicio de "Evaluación Médica de Accidentados" (EMA) formado por un equipo de médicos especializados concretamente en la evaluación, tanto de las lesiones como de las secuelas que una persona pueda tener derivadas de un accidente de circulación.

Tras visitar personalmente a la asegurada y tras seguir la evolución de las lesiones, nuestro médico nos adjunta un informe detallando el alcance de las mismas, posibles días de baja así como las secuelas, en total la

cuantía a reclamar superaba los 42.000 euros.

A fin de evitar que se cumpliera el plazo que la ley otorga, presentamos la oportuna denuncia en el juzgado y paralelamente reclamamos este importe a la aseguradora del vehículo contrario.

El informe de nuestro médico no daba lugar a dudas de ahí que no fue necesario esperar a juicio. La aseguradora, a la vista de la documentación presentada, pasa una oferta del 100% de la cantidad reclamada, en total la esposa de nuestro asegurado ha cobrado 42.713 euros.

¿Preexistencias?

Nuestro asegurado tenía contratada una póliza de "vida-individual" que, entre otras prestaciones, le garantizaba la invalidez absoluta y permanente.

La póliza la contrató en 1993 y el importe de la prestación era de 4.000.000 de pesetas (hoy unos 24.040,48 euros).

En enero de 2003 a nuestro cliente la Seguridad Social le declaró una incapacidad permanente en grado de absoluta para todo tipo de trabajo.

Al querer hacer efectiva la prestación que tenía a través de la póliza de vida se encuentra que la aseguradora rechaza el pago de la prestación, alegando que en el

momento de contratar el seguro él ya era conocedor de que tenía una enfermedad y no la declaró en el cuestionario.

Al tener con ARAG un seguro de Defensa Jurídica Familiar, nuestro cliente nos cursa parte, ya que no está de acuerdo con su aseguradora y quiere que reclamemos los 24.040 euros por su invalidez absoluta.

En primer lugar, solicitamos a nuestro asegurado que nos aportara la póliza de vida que tenía contratada, a fin de que nuestra asesoría jurídica pudiera dictaminar si era factible la reclamación judicial.

A la vista de la documentación

presentada, vimos que la reclamación judicial era viable por lo que procedimos a presentar una demanda por incumplimiento de contrato.

Se celebra juicio y en primera instancia el juez desestima nuestra demanda, absolviendo a la aseguradora adversa y condenándonos al pago de las costas.

Pese a ello, entendemos que es factible continuar y apelamos la sentencia.

Se celebra la vista de apelación y el tribunal revoca en su totalidad la anterior sentencia y condena a la aseguradora a pagar a nuestro cliente el 100% de la cantidad garantizada, los 24.040 euros.

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Al final, le devuelven el dinero



Nuestro asegurado se compró un aparato reproductor de DVD por un importe de 119 euros y aún no había pasado un mes cuando se le estropea.

Lleva el aparato a la tienda donde lo compró y le indican que no se preocupe que se lo arreglarán sin coste ya que está en garantía.

En principio todo correcto si no es porque ya han pasado cuatro meses y el aparato aún no se lo han devuelto reparado.

Al tener con ARAG un Seguro de Defensa Jurídica Familiar nos cursa el parte para que reclamemos a la tienda, al objeto de que le devuelvan el DVD reparado o le reintegren el dinero que pagó por él.

Solicitamos a nuestro cliente que nos entregue la factura de compra del aparato y pasamos el caso a nuestro abogado para que reclame al establecimiento. No habían pasado diez días cuando nuestro asegurado nos

llama y nos indica que podemos dar por acabada la reclamación ya que la tienda le ha reintegrado el importe de la factura.

Agradece nuestra intervención ya que, en diez días hemos obtenido lo que él no ha podido en más de cuatro meses.



Especialistas en Seguros de Defensa Jurídica

Roger de Flor, 16 - Teléfono 93 309 24 12 - Fax 93 485 57 46 - 08018 Barcelona e-mail: arag@arag.es - http://www.arag.es

LA REALIDAD DE LA DEFENSA JURIDICA ARAG

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Una obra mal señalizada

Cada vez es más difícil poder caminar por nuestras ciudades. Coches que salen de los parkings, motos aparcadas encima de la acera, bicicletas que sortean a los peatones y también obras sin ningún tipo de señalización.

Nuestra asegurada caminaba por una calle de Jaén cuando al pasar por una zona que estaba en obras se le vino encima una valla que estaba mal anclada.

Al intentar parar el golpe sufrió una lesión en el dedo pulgar de su mano derecha.

Se trataba de averiguar el alcance de la lesión, para ello pasamos antecedentes a nuestro médico de EMA, el cual nos informa que

nuestra asegurada sufre una lesión en el carpo derecho lo que le provoca una tendinitis, que además de dolor le produce una pérdida de fuerza. Evalúa unos 35 días de baja y una secuela de 3 puntos.

Conocidas las lesiones se trataba de saber qué empresa era la que estaba realizando las obras y había puesto la valla.

Efectuadas las oportunas pesquisas, obtuvimos los datos de la empresa la cual no tenía constancia de lo ocurrido pero nos informó que pasaba parte a su aseguradora.

Por su parte nuestra cliente nos

indica que sólo vieron el accidente los trabajadores de la obra y duda que quieran testificar a su favor.

Nuestra asesoría jurídica entiende que sin testigos es difícil que prospere la reclamación judicial, pero decide presentar una demanda reclamando los 20.395 euros por las lesiones y secuelas de nuestra cliente.

Se celebra juicio y pese a que la aseguradora adversa se opone a la demanda el juez dicta sentencia condenando a ésta a pagar el 100% de la cantidad reclamada más los intereses legales.

Al final, nuestra cliente cobra 27.954 euros.

Obras en la calzada

Caminaba nuestra asegurada por una calle de Badalona (Barcelona) cuando perdió el equilibrio al introducir el pie en un socavón que había en el pavimento.

Se da la circunstancia que dicha calle estaba en obras, pero éstas no estaban correctamente señalizadas por lo que nuestra cliente, poco o nada pudo hacer para evitar la caída.

Al tener una póliza de Defensa Jurídica Familiar, acude a ARAG para que estudiemos el caso y veamos la viabilidad de reclamar una indemnización por las lesiones y secuelas sufridas.

En primer lugar pasamos nota a nuestro profesional de EMA (Evaluación Médica de Accidentados) al objeto de que valore el alcance de las lesiones, tanto de los días de baja como las secuelas.

En ARAG buscamos, sobre todo, la solución más favorable para el asegurado, porque defender lo suyo es lo nuestro.

CASOS vivos

Número 111

Enero 2005

LA REALIDAD DE LA DEFENSA JURIDICA ARAG

Dicho informe nos indica que nuestra cliente sufrió un esguince en el tobillo con rotura de ligamentos.

Por otro lado presentamos la correspondiente reclamación al Ayuntamiento de Badalona, el cual no se considera responsable. Nos indica que las obras eran competencia del Area Metropolitana de Barcelona y, en todo caso, de la empresa constructora encargada de las mismas.

Ante esta negativa y una vez agotada la vía administrativa, nuestra asesoría jurídica dictaminó la viabilidad de ir judicialmente contra el Ayuntamiento a través del oportuno recurso contencioso-administrativo.

Tras aportar todas las pruebas, el tribunal acepta en parte nuestras pretensiones ya que por un lado, tal como refleja la sentencia, nuestra asegurada cometió un acto imprudente al atravesar la calzada por un lugar que estaba en obras, pero por otra parte entiende que el Ayuntamiento no cumplió con su deber de mantener y conservar la vía pública en las adecuadas condiciones de seguridad para sus usuarios.

El fallo condena al Consistorio en pagar el 50% de la cantidad reclamada por nuestra cliente, es decir 3.580 euros más los intereses legales.

Edita

ARAG Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.

Sede social:

Roger de Flor, 16 08018 Barcelona

Es una publicación informativa de ARAG



Especialistas en
Seguros de Defensa Jurídica

CASO N° PX000484909

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Incapacidad Permanente

Nuestro asegurado, una vez finalizado el período de incapacidad transitoria por enfermedad, solicitó al INSS que le fuera concedida la incapacidad permanente.

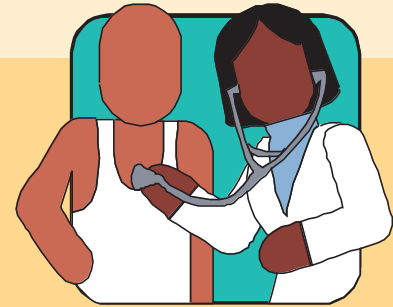
El Instituto Nacional de la Seguridad Social, a la vista de los informes médicos presentados por nuestro cliente, le deniega la prestación por incapacidad permanente alegando que las lesiones que padece no alcanzan un grado suficiente de disminución de su capacidad laboral.

Nuestro cliente de 57 años de edad trabajaba como obrero en una

cadena de producción de una fábrica de automóviles, en concreto en la preparación de amortiguadores.

Nos cursa parte y nos presenta los oportunos informes médicos sobre sus dolencias y secuelas, informe que pasamos a nuestra asesoría jurídica, la cual determina que procede ir a la vía judicial al objeto de que se le reconozca la prestación por incapacidad permanente.

Se celebra juicio y el tribunal nos da la razón. Estima nuestra



demanda en todos sus puntos y declara a nuestro asegurado afecto a una INCAPACIDAD PERMANENTE TOTAL, para su profesión habitual, con derecho a recibir una pensión del 75% de una base reguladora de 1.500,31 euros más revalorización.

El INSS no obstante muestra su desacuerdo con el fallo y presenta un recurso de suplicación.

Se celebra la nueva vista en la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León y la sentencia confirma el anterior fallo en todos sus puntos.

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Una sobrecarga estropea mis electrodomésticos

Todos sabemos lo que supone reclamar a grandes compañías aunque el error sea suyo: tiempo y dolores de cabeza que no siempre se traducen en resultados satisfactorios.

A causa de un fallo en el suministro de la energía eléctrica –una sobrecarga- nuestro cliente sufrió daños importantes en varios electrodomésticos de su vivienda.

Como es natural, optó por dar parte a su aseguradora y presentar las correspondientes facturas de reparación a la espera de que le reintegrasen su importe.

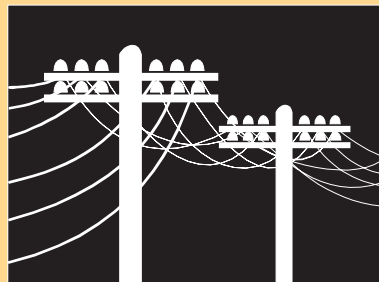
Pero poco tiempo después, su compañía de seguros le comunica que no piensa cubrir el importe total de los daños causados por la compañía eléctrica.

Nuestro asegurado decide entonces contactar con ARAG para que reclamemos el resto de la indemnización –598 euros- a la compañía eléctrica que cometió el error.

Por nuestra parte, hacemos tasar los daños causados por la avería –un total de 1.861 euros- y solicitamos a nuestro cliente fotografías de los electrodomésticos dañados con el fin de disponer de pruebas en caso de que sea necesario acudir a la vía judicial.

Efectivamente, nuestros abogados ven posibilidades de éxito y estiman oportuna la presentación de una demanda, a lo que procedemos de inmediato.

Pasados unos días, la compañía eléctrica en cuestión nos llama



para ofertarnos la totalidad de la cantidad reclamada: los 598 euros que no ha cubierto la aseguradora de nuestro cliente.

Nuestro cliente tenía claro que por la cantidad reclamada él directamente no hubiera acudido al juzgado, pero gracias a su seguro de Defensa Jurídica ha podido cobrar el 100% sin necesidad de llegar a juicio.

CASO Nº TX 00 0619677

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Frenazo del autobús: fractura de fémur

No hay dudas de que el transporte público es el modo más rápido, económico y seguro de moverse dentro de una gran ciudad. Sin embargo, hoy por hoy existen aún ciertos comportamientos que son mejorables en lo que a seguridad de los usuarios se refiere.

Frenar de manera brusca, realizar paradas a demasiada distancia de la acera o tomar curvas a una velocidad inadecuada son formas de conducción que, además de entorpecer la vía, pueden provocar lesiones en los usuarios de autobuses. Es el caso de nuestra clienta quien,

a consecuencia de un brusco frenazo que realizó el conductor del autobús en el que viajaba, perdió el equilibrio y cayó al suelo con tan mala fortuna que se fracturó el fémur.

Nada más conocer el caso, desde ARAG pasamos antecedentes a nuestro servicio médico EMA (Evaluación Médica de Accidentados) con el fin de comprobar el alcance de las lesiones y sus posibles secuelas.

Días después, el médico nos informa de que nuestra asegurada estará 180 días de baja improductiva y 60



más de baja no improductiva, con unas secuelas valoradas en doce puntos según baremo.

Pese a que la aseguradora contraria aceptó culpa, presentamos la oportuna denuncia en el juzgado. Sin embargo, no fue necesario llegar a juicio ya que la aseguradora del autobús pasó una oferta de 37.341 euros, que satisfizo plenamente las pretensiones de nuestra asegurada.



Especialistas en
Seguros de Defensa Jurídica

Roger de Flor, 16 - Teléfono 93 309 24 12 - Fax 93 485 57 46 - 08018 Barcelona

e-mail: arag@arag.es - <http://www.arag.es>

LA REALIDAD DE LA DEFENSA JURIDICA ARAG

CASO Nº SJ 00 0705855

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Más allá de la indemnización económica

Como cada noche, nuestra asegurada salió a la calle para pasear a su cachorro por un parque cercano a su domicilio donde es habitual encontrarse con otros animales.

Allí fue mordida por un pastor alemán que, de no haberse ella interpuesto, habría malherido a su perro.

Nuestra clienta no quería denunciar a la dueña del animal pues se trataba de una chica joven sin trabajo con la que tenía buena relación a raíz de verse cada noche en el barrio. Sin embargo, deseaba

asegurarse de que el incidente no volvería a ocurrir.

Al contar con un Seguro de Defensa Jurídica Familiar, deja el asunto en manos de ARAG solicitándonos una solución amistosa que no implique el pago de indemnización alguna. Dadas las peculiaridades del caso, estimamos oportuno el envío de un telegrama a la dueña del pastor alemán en el que exigimos que lleve al animal atado y con bozal.

A los pocos días, la joven se pone en contacto con nosotros y



nos asegura que su perro va siempre atado y que el incidente no volverá a ocurrir.

Nuestra clienta nos agradece la gestión y nos confirma que su vecina cumple lo acordado. Todo ello sin necesidad de llegar a la vía judicial.

Problemas desde el día de la compra

Nuestro asegurado compró un monitor para su ordenador que, desde el primer día, no funcionaba correctamente puesto que uno de los píxeles venía con un error de fábrica.

Como es natural, cuando nuestro cliente percibe el fallo procede a reclamar al establecimiento vendedor. Sin embargo, sólo recibe largas y una actitud reacia a cualquier cambio o reparación pese a que la pantalla está en período de garantía.

Cansado de las negativas del comercio, nuestro asegurado nos cursa parte y nos entrega la factura

de compra, por valor de 1.167 euros, a fin de que reclamemos un cambio o bien el importe de la pantalla.

En primer lugar, pasamos antecedentes a nuestro perito para verificar que el monitor no funciona de forma correcta y, efectivamente, confirmamos que existe un defecto de fábrica que obliga al vendedor a la sustitución del equipo.

Acto seguido, desde ARAG enviamos un telegrama al establecimiento vendedor en el que reclamamos una pantalla nueva y ofrecemos un plazo de un mes para evitar el trámite judicial.

No obstante, el contrario no responde en el plazo previsto por lo que nos vemos obligados a acudir a la vía judicial.

Como era de esperar, el tribunal acepta nuestra reclamación y condena al comercio a sustituir el monitor en cuestión por uno igual o de características idénticas al que compró.

A los pocos días, nuestro cliente recibe en su domicilio una pantalla nueva e idéntica a la que compró en su día, y comprueba las ventajas de contar con un Seguro de Defensa Jurídica Familiar.



Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Solución rápida para un sofá con problemas

Hace unos meses la señora Montserrat quiso renovar el mobiliario de su casa y decidió sustituir a su viejo tresillo por un sofá más cómodo y de más plazas.

Encantada con su nueva adquisición y justo después de que dos trabajadores del establecimiento donde realizó la compra le dejaran el sofá en su domicilio, nuestra asegurada se sentó en él a fin de comprobar su comodidad.

Nada más sentarse se produjo un desgarró en la tapicería del mismo y, para su sorpresa, al comunicárselo al propietario del establecimiento éste le dio largas. Pasados

más de veinte días el tema estaba todavía por solucionar.

Cansada de esperar, nuestra clienta nos cursa parte a fin de que reclamemos de manera formal la sustitución del sofá o el importe de su reparación, pues no confía en que la tienda le ofrezca solución alguna.

Por nuestra parte, pasamos antecedentes a nuestro perito a fin de que compruebe el alcance de los daños y determine si deben ir a cargo del establecimiento en cuestión, al estar el sofá en garantía.

Como era de esperar, el informe pericial verifica que la tapicería

está rota, confirma que procede la sustitución del sofá y tasa los daños en 319 euros.

Una cantidad que de inmediato reclamamos al propietario del establecimiento quien, al conocer que el asunto está en manos de ARAG, se compromete por escrito a solucionar el asunto antes de que finalice el mes.

En menos una semana, nuestra asegurada nos llama para comunicarnos que ya le han entregado un nuevo sofá al tiempo que nos agradece la rapidez con que hemos solventado su problema.

Un perro agresivo

Nuestra asegurada paseaba por una calle de Palencia cuando fue agredida por un perro que le causó heridas leves además de daños en sus gafas y en la ropa que vestía.

Con el objetivo de que reclamásemos al propietario del animal los daños y las lesiones que éste le había causado, nuestra clienta nos pasa parte de lo sucedido de inmediato.

Desde ARAG, la primera gestión consiste en enviar una carta a la

aseguradora del propietario del perro en la que reclamamos los daños sufridos por nuestra asegurada a consecuencia de la agresión.

Pero la aseguradora contraria rechaza nuestra reclamación alegando que no consta ningún documento de baja de la lesionada, y que su asegurado no reconoce daños en las gafas de nuestra cliente.

Dadas las circunstancias, nuestros abogados estiman oportuno acu-



dir a la vía penal y presentar una denuncia, para lo que reunimos la documentación necesaria.

Sin embargo, finalmente no fue necesario acudir a los juzgados pues la aseguradora contraria ofreció a nuestro cliente 894 euros. Una cantidad que satisfizo totalmente a nuestra asegurada.

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Indemnizado por daños en su cazadora de piel

Nuestro asegurado paseaba por una calle de Valladolid cuando, a consecuencia del mal estado en que se encontraba un contenedor de obras, se enganchó la cazadora de piel que vestía con tan mala fortuna que la prenda se rompió.

A consecuencia de lo ocurrido, nuestro cliente se ve obligado a presentar una denuncia a

través de la policía municipal y nos pasa parte de lo sucedido a fin de que reclamemos el importe de la cazadora estropeada.

Por nuestra parte, hacemos tasar la prenda para valorar los daños ocasionados y procedemos a presentar una demanda en el juzgado.

Días después, el juez nos da la razón y obliga a la asegura-

dora de la empresa responsable de las obras a indemnizar a nuestro cliente. A pesar de que la constructora en cuestión recurrió la sentencia, la sentencia de apelación resulta también favorable a nuestros intereses.

Finalmente, nuestro cliente recibe una indemnización de 468 euros que cubren la reparación de los daños ocasionados en su cazadora.

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Pasear

¿Una actividad arriesgada?

Caminar por las calles de una gran ciudad resulta cada vez más complicado. El vaivén de la gente, motos estacionadas encima de la acera, vehículos que salen de sus aparcamientos de forma inesperada o patinadores que sortean a los peatones son algunos de los obstáculos que los viandantes debemos superar a diario. Pero no los únicos.

Nuestra clienta paseaba por una calle de Santander cuando tropezó con un felpudo que alguien había dejado olvidado en medio de la acera y sufrió un esguince cervical.

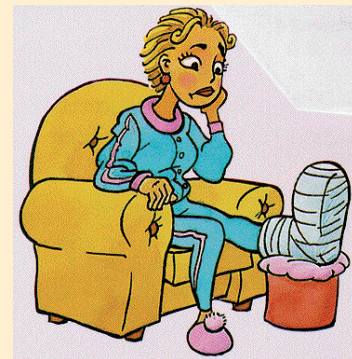
De buenas a primeras, nuestra asegurada no cayó en la cuenta de que podía reclamar a alguien por las lesiones sufridas, pues pen-

saba que la esterilla en cuestión había sido abandonada.

Sin embargo, tras el susto inicial descubrió que el felpudo pertenecía a una portería cercana y que, por tanto, alguien había cometido un descuido que a ella le había costado caro.

Nuestro servicio de Evaluación Médica de Accidentados (EMA), comprueba que nuestra cliente ha sufrido un esguince cervical con 21 días de baja impeditiva y otros 45 de baja no impeditiva. Además, el informe estima cuatro puntos de secuelas según baremo.

Tras intentar sin éxito un acuerdo con la compañía de seguros de la señora de la limpieza que cometió el olvido, desde ARAG procede-



mos a presentar la correspondiente demanda judicial.

En una primera sentencia, el juez estima que existe culpa compartida y concede a nuestra clienta tan sólo la mitad de la cantidad reclamada.

No obstante, nuestros abogados no se dan por vencidos y presentan un recurso de apelación. Finalmente, el juez nos da la razón y nuestra asegurada recibe la totalidad del importe reclamado: 11.666 euros.

Seguro de Defensa Jurídica Familiar

Puertas defectuosas

Hace dos veranos nuestra asegurada decidió hacer reformas en su casa. Además de sustituir algunos muebles, pintar todo el piso y reformar por completo la cocina y el baño, también optó por cambiar las puertas.

Pero una vez montadas y pagadas, se dio cuenta que su instalación era defectuosa, por lo que decidió enviar a la empresa en cuestión una carta de reclamación comunicándole lo sucedido.

Para su sorpresa, la compañía hizo caso omiso del escrito por lo que nuestra clienta decide pasarnos parte a fin de que

defendamos sus intereses y reclamemos la devolución del importe de las puertas o bien su correcta instalación.

Por nuestra parte, enviamos un perito al domicilio de nuestra asegurada con la intención de verificar el estado de las puertas. Efectivamente, nuestra asegurada tenía razón: el informe valora en 3.973 euros el daño causado en las mismas.

A partir de aquí, desde ARAG procedemos a presentar una demanda ante el juzgado, después de que la empresa en cuestión haya rechazado indemnizar a nuestra asegurada.



Finalmente y como era de esperar, la sentencia obliga a la empresa de carpintería a realizar los ajustes y sustituciones determinadas por el perito judicial en las puertas. Asunto resuelto y cliente satisfecho.