



30 MAR. 2011



**SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE**  
Camino Fuente de la Mora Nº1  
28050 Madrid

**30170 MULA**

**REF - Póliza de Seguro**  
**Nuestra Referencia SDC**

Estimado Sr.

Nos referimos a la reclamación recibida en este Servicio de Defensa del Cliente, a través de la cual muestra su disconformidad con el importe de 32.458,98 euros, como capital que desde la compañía le han confirmado le será liquidado a cobrar en vida al vencimiento de la póliza de referencia, reclamando por su parte la cantidad de 62.511,27 euros conforme al capital garantizado en el documento que adjunta como Resumen y Desarrollo de su Seguro de Ahorro Jubilación revalorizable por reparto de beneficios y que se le entregó junto con la póliza.

Tras la revisión del asunto objeto de reclamación y conforme a la información y documentación que consta en el expediente, se concluye que el motivo de discrepancia entre AXA y el reclamante se centra en la revalorización por reparto de beneficios que debe corresponder al capital asegurado en caso de vida al llegar al vencimiento.

El reclamante se acoge a las cantidades fijadas en el documento consistente en el resumen y desarrollo de su póliza entregado en su día junto con la póliza, en el que consta como capital mínimo garantizado al vencimiento 3.225.000 pesetas más revalorización por reparto de beneficios 7.176.000 pesetas, conforme al artículo 4º de las condiciones generales de la póliza, constando expresamente como total a cobrar en vida 10.401.000 pesetas.

Por su parte, la compañía se ciñe al sistema de cálculo de revalorización por reparto de beneficios recogido en el artículo 4 de las Condiciones Generales de la póliza contratada.

De la documentación que consta en el expediente, resulta que la finalidad del seguro, para el caso de vida del asegurado al vencimiento del contrato, es el pago del capital mínimo garantizado en las Condiciones Particulares que se incrementará con las revalorizaciones previstas en el Art. 4 de las Condiciones generales. Dicho artículo recoge en su apartado segundo la cláusula de participación en beneficios.

Es cierto que esta cláusula describe la metodología para calcular la participación en beneficios, pero su simple lectura lleva al Servicio de Defensa del Cliente a considerar que la misma resulta oscura y de muy difícil comprensión para cualquier ciudadano corriente, dados los términos extremadamente técnicos que utiliza, así como la imposibilidad de que el asegurado pueda conocer y/o calcular por sí mismo la revalorización que le corresponde.



30 MAR. 2011

(9)

En este caso la determinación de la revalorización por participación en beneficios queda exclusiva y unilateralmente en manos de la aseguradora y a pesar de que se informara desde la compañía sobre la cantidad que le corresponde sobre este concepto, resulta absolutamente imposible para cualquier profano en la materia saber y entender como llega la aseguradora a tal cantidad y si la misma es la correcta.

Prueba de ello es que la propia compañía, que en el momento de la contratación y emisión de la póliza era UAP ahora AXA, ante las dudas que suscita el contrato en el asegurado, en beneficios, extiende el resumen de garantías objeto de la presente reclamación.

Una vez analizado dicho documento resulta difícil negar el valor contractual del mismo, pues está emitido en papel oficial de la propia aseguradora y estampillado con el sello de la Delegación Regional de Tratándose por tanto de un documento emitido por la propia aseguradora y cuya autenticidad no se ha puesto en tela de juicio.

No se puede entender que estamos ante una mera estimación de los posibles beneficios del asegurado, con carácter puramente informativo, pues la estructura del documento y los términos utilizados no dejan margen para posibles y distintas interpretaciones sino que de los mismos se deduce, tal como alega el asegurado, que estamos ante un claro compromiso de pago constando de manera expresa como total a cobrar en vida 10.401.000 pesetas (62.511,27 euros).

Por su parte, el artículo 3 de la Ley de Contrato de Seguro establece, que las Condiciones Generales, en ningún caso podrán tener carácter lesivo para los asegurados y habrán de incluirse por el asegurador en la proposición de seguro si la hubiere y necesariamente en la póliza de contrato o en un documento complementario, que se suscribirá por el asegurado y al que se entregará copia del mismo. Continúa el indicado artículo exigiendo la necesidad de que las condiciones generales y particulares deberán ser redactadas de forma clara y precisa y se destacarán de modo especial las cláusulas limitativas de los derechos del asegurado que deberán ser específicamente aceptadas por escrito.

Como ya se ha dicho más arriba, la redacción del artículo 4 en el que se basa AXA para la determinación del capital correspondiente a la revalorización por reparto de beneficios se hace en unos términos de difícil comprensión e interpretación para el asegurado, que no concuerdan con los requeridos por la Ley de Contrato de Seguro en su artículo 3, imposibilitando conocer o calcular al asegurado la revalorización que en su caso le correspondería, para lo cual se emite el documento al amparo del cual el reclamante solicita el pago del capital íntegro que en éste se determina para el caso de vida llegada al fecha de vencimiento del contrato.

En este sentido debemos además recordar, que el contrato de seguro es un seguro de adhesión, en el que el asegurador impone de forma unilateral a la parte más débil, el asegurado, las condiciones por las que se deberá regir el contrato, motivo por el cual y conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley de Contrato de Seguro, con esa exigencia de claridad y precisión en la redacción de las condiciones de la póliza y aceptación expresa por parte del asegurado, se pretende alcanzar el lo posible un equilibrio contractual entre las partes.



30 MAR. 2011

(3)

En estas circunstancias y a la vista de las características y naturaleza del documento resumen del seguro contratado, en el que fundamenta del [redacted] su reclamación, y el contenido y redacción de condiciones generales del seguro, resulta igualmente de aplicación el artículo 2 de la Ley de Contrato de Seguro que establece que deberán prevalecer las condiciones más beneficiosas para el asegurado. Por tanto, la compañía deberá asumir las consecuencias de sus propios actos siendo la causante del problema surgido con la redacción y emisión de dicho documento.

En esta misma línea se encuentran: el artículo 10 a) de la Ley General de Defensa del Consumidores y Usuarios, que exige la concreción, claridad y sencillez con posibilidad de comprensión directa de las cláusulas, condiciones o estipulaciones no negociadas individualmente que se apliquen a los servicios y la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación cuyo artículo 5.4) exige que la redacción de las cláusulas generales debe ajustarse a los criterios de transparencia, claridad y sencillez.

Por último, el artículo 1.288 del Código Civil establece, por su parte, que la interpretación de las cláusulas de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad.

En el caso del contrato de seguro, resulta aplicable esta norma del artículo 1.288 del Código Civil que no permite interpretar la oscuridad de modo que resulta favorable a la parte que al provocó, existiendo además reiterada Jurisprudencia referida a este artículo en relación con el artículo 3 de la Ley de Contrato de Seguro, que establece que las dudas que puedan surgir en la interpretación de las relaciones asegurativas debe ser resuelta aplicando el principio "indubio pro asegurado".

En consecuencia, a la vista de todo lo expuesto, considerando que el contrato de Seguro Ahorro Jubilación revalorizable está redactado en términos que resultan de difícil interpretación para el asegurado; considerando que la propia UAP, ahora AXA, en estas circunstancias extendió el documento que hoy resulta controvertido; considerando que es AXA, como empresa aseguradora, la experta en la materia y la única que tenía el control y el poder de confección y redacción tanto del contrato como del documento resumen de las garantías controvertido, considerando la muy extensa, reiterada y consolidada jurisprudencia en torno al Art. 3 de la Ley del Contrato de Seguro, en relación con el Art. 10.a) de la Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el Art. 5. 4 de la Ley 7/1988 sobre Condiciones Generales de la Contratación y el Art. 2 de la Ley del Contrato de Seguro, así como la Jurisprudencia en relación con el mismo y finalmente, considerando el principio de "In dubio pro asegurado", el Servicio de Defensa del Cliente entiende fundada la reclamación presentada, considerando que la póliza suscrita por [redacted] garantizaba un capital de 62.511,27€ en caso de vida al vencimiento del contrato.

Por lo tanto, se concluye que el capital garantizado para el supuesto de vida a vencimiento de contrato es de 62.511,27 euros en base al cual deberá AXA indemnizar al reclamante previa aportación por su parte del documento original del resumen de la póliza debiendo indemnizar al asegurado por la diferencia pendiente respecto del importe que en su caso haya sido abonado.



30 MAR. 2011

4

Sin perjuicio de lo hasta ahora expuesto, en caso de no estar usted conforme con esta resolución y con independencia de cualquier otra instancia a la que pueda dirigirse, le informamos que de acuerdo con la Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía, puede formular reclamación ante el COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL ASEGURADO Y DEL PARTICIPE EN PLANES DE PENSIONES, que se encuentra situado en:

Pº de la Castellana número 44  
28046 MADRID

Sin otro particular, reciba un atento saludo,