

---

## ME HAN ROBADO, ¿Y AHORA QUÉ? (ARTICULOS, PROPIOS)

11, agosto



Salida o regreso de vacaciones, no importa el momento porque la incertidumbre es la misma, dejamos nuestro hogar durante un tiempo con muchos signos externos de falta de movimiento y otros menos visibles pero muy actuales como la falta de movimiento del contador de agua y luz, la wifi y otros aparatos conectados. Los delitos relacionados con la propiedad han evolucionado de manera dispar en los últimos años en nuestro país, ya que mientras que los hurtos y los robos parecen estabilizar su número, las cifras relacionadas con los robos en los domicilios, vehículos y comercios se han ido incrementando de manera preocupante. Según el último [balance de criminalidad publicado por el Ministerio del Interior](#) en España se producen más de 2500 robos de todo tipo al día, siendo Madrid y Barcelona las comunidades más afectadas por este tipo de delincuencia y el tercer trimestre del año, periodo que coincide con los meses de verano, el que experimenta el mayor repunte en el número de robos.

Ser víctima de un robo no solo implica daños económicos, sino que también puede provocar secuelas psicológicas como depresiones, estrés postraumático o cuadros de ansiedad ya que supone una grave invasión en la intimidad y seguridad de las personas. Por este motivo, tomar todas las medidas de prevención necesarias y saber como actuar después de haber sufrido un robo son aspectos que debemos conocer y aplicar si deseamos evitar que estas situaciones no deseadas se conviertan en verdaderas pesadillas, acrecentadas si nos encontramos de vacaciones cuando nos ocurren.

*¿Cómo actuar en caso de sufrir un robo?*

Tanto si el delito se ha cometido en nuestra vivienda, en la calle, en nuestro vehículo o en un hotel, lo primero que debemos hacer es **ponernos en contacto con las fuerzas de seguridad** por teléfono, [a través de internet](#), en comisaría o el servicio de atención al turista extranjero. Si nos encontramos en una ciudad llamaremos a la

---

Policía, el teléfono es el 091, si nos hallamos en un pueblo o en lugar que no disponga de Policía Nacional, llamaremos a la Guardia Civil, su número es el 062. Si nos enfrentamos a un robo digital el número a llamar será el 017

**Si llegas a tu casa y te encuentras signos de allanamiento** como una cerradura forzada, una puerta abierta o una ventana rota, lo más importante es contactar con la Policía o Guardia Civil, **evitar acceder al interior** de la misma porque personas ajenas aún podrían estar en ella e intentar no tocar nada para no eliminar posibles pruebas o pistas. Solicitar a la compañía de seguros un servicio de cerrajero si fuese necesario, resulta de mucha utilidad llevar grabado en el móvil el número de póliza. Cuando la autoridad haya hecho su labor y podamos entrar en casa, es el momento de **confeccionar una lista con todos los objetos que nos hayan sido sustraídos o dañados**, con todo lujo de detalles, una estimación de su valor, e incluso fotografías si tuviéramos, así como facturas o tickets de compra. Tendremos **un periodo de 72 horas para presentar la denuncia** por robo o su tentativa. Llevar una lista elaborada facilitará el trámite burocrático.

Cuando tengamos en nuestra posesión una copia de la denuncia y la lista de objetos es el momento de **comunicarlo a tu mediador de confianza o la compañía de seguros** (recuerda el plazo de 7 días para ello), la cual enviará un perito a nuestro domicilio que se encargará de realizar un reconocimiento, analizar si existe **infraseguro**, comprobará las **medidas de seguridad declaradas** en la póliza y **procederá a la tasación de los daños**, tanto de los objetos robados o siniestrados como los perjuicios en la propia vivienda tales como ventanas rotas, puertas forzadas, etcétera, para **proponer a la compañía** de seguros el importe del siniestro.

**Si nos encontramos en un hotel**, un albergue, casa rural o un alojamiento que no es nuestro domicilio habitual y somos víctimas de un robo, conviene conocer que **este delito es equivalente a un robo en nuestra propia casa, cabe la posibilidad de que tu póliza incluya este riesgo, con algunas limitaciones y posibles exclusiones**. Por lo tanto, tendremos que informar previamente a la propiedad del inmueble o establecimiento y dar cuenta a la autoridad de la zona, para que hagan una inspección del lugar en el que han sucedido los hechos, confeccionando una lista con todos los objetos que nos hayan sido sustraídos o dañados, presentando una denuncia y dando parte al seguro a la mayor brevedad por si desea enviar un perito. **Toma fotografías o vídeo que puedan probar lo acontecido y redacta un escrito de conformidad con la propiedad.**

**Si el robo es efectuado en nuestro vehículo**, es especialmente importante que no toquemos nada y nos pongamos en contacto con las fuerzas de seguridad pertinentes lo antes posible. Ellas nos indicarán qué hacer y si es necesario llevar el vehículo a comisaría para hacerle una inspección, para ello necesitaremos aportar **nuestra documentación y la del automóvil afectado**. A continuación deberemos denunciar tanto el robo en el coche como de las pertenencias que tuviéramos en su interior y ponernos en contacto con nuestra aseguradora. Si no estamos seguros de las coberturas de nuestra póliza, es aconsejable pedir consejo profesional al mediador de seguros, agente o correduría, pocas aseguradoras incluyen el robo de objetos dentro del vehículo y distinguirá si son de **uso personal o profesional**.

**Si el robo es digital**, te estarás enfrentando a uno de los delitos más frecuentes en estos tiempos: **robo o usurpación de identidad**. De momento los seguros multirriesgo ofrecen tímidas coberturas, quizá un límite para el uso de tarjetas, otro para recuperar contraseñas, asesoramiento legal y poco más. Desde luego un seguro muy barato te ofrecerá pocas opciones. El procedimiento a seguir será idéntico a los anteriores, además de poder acudir a la [Oficina pública de Seguridad del internauta \(OSI\)](#).

---

**En el caso de una expoliación o atraco** en la calle, medios de transporte o lugares públicos, deberemos identificar los bienes que nos han sido sustraídos con la mayor información posible (número de serie, IMEI en teléfonos, etc.) y denunciarlo ante la autoridad competente antes de que transcurran 72 horas. Si hubo violencia, agresión o lesión, **tendremos que acudir previamente a un centro hospitalario** a recibir asistencia y guardar el parte médico para adjuntarlo con la denuncia que debemos interponer. Cuando tengamos la denuncia, nos pondremos en contacto con el mediador del seguro previamente o con nuestra compañía aseguradora para darles parte del siniestro y que comiencen los trámites necesarios de gestión e indemnización.

*¿Existen medidas de prevención efectivas para evitar los robos?*

Podríamos hablar largo y tendido sobre las medidas de seguridad y prevención para evitar robos en nuestro hogar (puertas blindadas, dispositivos electrónicos de alarma o videovigilancia, rejas en las ventanas, persianas con cerrojos interiores...), en nuestros viajes (llevar encima únicamente el dinero y objetos necesarios, evitar aglomeraciones, usar la caja fuerte de la habitación del hotel...), o en nuestro vehículo (evitar dejar objetos o paquetes a la vista, comprobar que el volante está bloqueado, activar los dispositivos antirrobo...), pero debemos tener claro que la única manera de garantizarnos una compensación en el caso de haber sufrido un robo es tener contratado un seguro que cuente con **cobertura de robo**. Esta garantía, mediante la cual la compañía aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado por los daños sufridos a consecuencia de la desaparición, destrucción o deterioro de los objetos asegurados, suele estar presente en distintos tipos de pólizas como son el [seguro de hogar](#), [seguro de viaje](#), [seguro de automóvil](#) y [seguros de empresa](#) (comercios, pymes, autónomos y profesionales). **Siendo una garantía habitual su amplitud, límites, franquicias, exclusiones y limitaciones, son diferentes según la modalidad de seguro y compañía aseguradora.**

Debido a que esta cobertura no suele ser ofrecida en solitario, sino mediante su inclusión en un seguro multirriesgo, y que puede presentar diferentes formas, como puede ser además del robo propiamente dicho, el hurto o el atraco, siempre es conveniente **estar al tanto de las condiciones de cada póliza, así como de los servicios y garantías que ofrece**. Contratar el capital necesario para cubrir el menoscabo que podamos sufrir tras un robo es también otro aspecto importante a tener en cuenta a la hora de contratar un seguro que incluya una cobertura de robo. Por otra parte, si disponemos de **objetos de alto valor** (aquellos como joyas, relojes, obras de arte, cuyo valor unitario sea superior a una cantidad determinada) debemos ser conscientes de que **su cobertura suele quedar excluida** a no ser que se indique lo contrario en las condiciones particulares, especiales o generales de un seguro, como por ejemplo el de vivienda. Para que un seguro de hogar cubra objetos de valor, debemos haberlos declarado previamente como **objetos de valor especial** a la hora de contratar la póliza y pagar la sobreprima correspondiente.

Por todos estos motivos, en el momento que decidamos contratar un seguro que cuente cobertura de robo para nuestro hogar, auto, comercio o viaje, es imprescindible que contemos con los servicios de una correduría de seguros, es decir, **un mediador especializado, independiente e imparcial**, que realice un análisis objetivo y nos recomiende las garantías y las entidades que mejor se adapten a nuestras necesidades.

*¿Conviene revisar el seguro antes de partir de viaje?*

---

Sin duda alguna, si lo que acabas de leer te resulta de utilidad, te recordamos que somos una **correduría con experiencia**, lo cual significa que somos expertos en la comparativa de seguros, estudiaremos tu caso para ofrecerte una póliza con cobertura de robo a la medida de tu hogar, negocio, coche o viaje, con todas las garantías profesionales y claridad en los contratos. Además de ofrecerte **un buen precio**, recibirás **un amplio servicio postventa, realizado por un excelente equipo de profesionales** que resolverán todas tus dudas y te brindarán toda la información y ayuda que puedas necesitar en caso de sufrir un siniestro.

Nuestra calidad está certificada por [QSIM](#) y la Asociación de relación con clientes AEERC y nuestra actividad está integrada en el marco colectivo de la Asociación Profesional Cojebro, el Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Madrid y el organismo internacional BIPAR, entidades que velan por los intereses de los consumidores de seguros. Además, contamos con muy buenos socios donde elegir: Zúrich, Mapfre, Generali, Reale, Caser, Liberty, Berkley, Hiscox, Mutua de Propietarios, Ocaso, Santalucía, Allianz, Axa, Arag y Das.

*¿Te vas de vacaciones y temes ser víctima de un robo?*

Habla con nosotros. Comparte tus preocupaciones, estamos para ayudarte. Déjanos a continuación un comentario, escríbenos a nuestra dirección de correo [josilva@josilva.com](mailto:josilva@josilva.com) o llámanos al teléfono **915353009**. Seguro que podremos mejorar cualquier riesgo que en tu ausencia pueda amenazar tu hogar, coche o negocio.

## Comentarios