



COLECCIÓN EMPRESAS · BIBLIOTECA MOLINA LÓPEZ

Protección Patrimonial y Operativa en Empresas de E-commerce o Comercio Digital

Criterio técnico para revisar el programa asegurador de empresas de venta online, marketplaces y tiendas digitales

Seguros, coberturas y garantías que conviene revisar

Las empresas de e-commerce o comercio digital combinan riesgos de un negocio digital —plataforma online, pagos electrónicos, datos de clientes— con los riesgos físicos propios de la logística: almacenamiento, preparación de pedidos y envío a domicilio. La siguiente tabla identifica los seguros, coberturas y garantías que conviene revisar antes de operar o de renovar el programa asegurador. La pertinencia de cada uno depende del volumen de ventas, el tipo de producto y el modelo logístico empleado.

SEGURO / GARANTÍA	QUÉ DEBE REVISARSE
Seguro de RC de explotación ALTA	Puede cubrir, dentro de las condiciones contratadas, reclamaciones de terceros derivadas del funcionamiento general de la empresa, distintas de las coberturas específicas del producto o del envío.
Seguro de responsabilidad civil de producto CRÍTICA	Puede cubrir reclamaciones derivadas de daños causados por productos defectuosos vendidos a través de la tienda online. Debe comprobarse la posición real de la empresa como fabricante, importador, distribuidor, vendedor o intermediario, especialmente en productos procedentes de fabricantes extracomunitarios.
Retirada de productos y gastos de recuperación SEGÚN ACTIVIDAD	Puede cubrir determinados gastos de localización, retirada, transporte, comunicación y destrucción de productos defectuosos o inseguros, según las condiciones contratadas. No debe presumirse incluida automáticamente en la responsabilidad civil de producto.
Seguro de mercancías y responsabilidad durante el transporte CRÍTICA	Debe revisarse si existe una cobertura de daños sobre los pedidos transportados y cómo se coordina con la responsabilidad legal o contractual del transportista. Deben comprobarse el capital por envío, las exclusiones, la valoración de la mercancía y los límites asumidos por cada parte.
Seguro de daños materiales o multirriesgo del almacén ALTA	Puede cubrir el almacén, las estanterías, el stock y los equipos de preparación de pedidos frente a incendio, agua o daño accidental.
Seguro de ciberriesgos y protección de datos CRÍTICA	Puede resultar esencial dado que la actividad depende de una plataforma online que procesa datos personales y de pago. Debe revisarse el alcance ante caída de la web, filtración de datos o ataques de ransomware.
Seguro de fraude en pagos online ALTA	Puede cubrir determinadas pérdidas derivadas de transacciones fraudulentas, suplantación de identidad o uso indebido de medios de pago, según las condiciones y límites contratados.
Responsabilidad civil patronal y seguros vinculados al personal SEGÚN ESTRUCTURA	Cuando la empresa cuenta con personal contratado en almacén, atención al cliente o gestión de pedidos, debe revisarse la responsabilidad civil patronal y las obligaciones del convenio colectivo aplicable.

SEGURO / GARANTÍA	QUÉ DEBE REVISARSE
Seguro de pérdida de beneficios o interrupción de negocio ALTA	Puede cubrir la pérdida de ingresos derivada del cierre temporal del almacén tras un daño material cubierto. La interrupción de la plataforma online puede requerir una garantía específica dentro del seguro de ciberriesgos o de interrupción tecnológica. Deben revisarse por separado ambos supuestos.
Responsabilidad civil por contenidos y publicidad digital SEGÚN ACTIVIDAD	Puede resultar relevante ante reclamaciones derivadas de publicidad engañosa, comparativas de producto o uso indebido de contenidos o imágenes en la tienda online y en redes sociales.
Garantías financieras o avales administrativos SEGÚN ACTIVIDAD	Determinadas pasarelas de pago, marketplaces o entidades financieras pueden exigir la acreditación de una garantía financiera o un aval como condición para operar.

◆ El criterio de Molina López

No todas las tiendas online necesitan las mismas coberturas: una tienda de dropshipping sin almacén propio no tiene la misma exposición que un e-commerce con almacén y flota propia de reparto. El análisis debe partir del modelo logístico real, el volumen de ventas y el tipo de producto, no de una lista genérica de seguros digitales.

01

Responsabilidad civil de explotación

La responsabilidad civil de explotación puede cubrir, dentro de las condiciones contratadas, reclamaciones de terceros derivadas del funcionamiento general de la empresa: la organización del negocio, la relación con proveedores y la actividad al margen del producto concreto vendido o del envío.

Esta cobertura no debe confundirse con la responsabilidad civil de producto ni con la cobertura de mercancías durante el transporte, que se analizan en capítulos independientes de esta guía.

◆ El criterio de Molina López

Debe verificarse que la póliza declara con precisión el modelo de negocio real: venta propia, dropshipping, marketplace, o combinación de varios. Un modelo no declarado puede quedar fuera de cobertura, con independencia de la prima pagada.

02

Responsabilidad civil de producto

La responsabilidad civil de producto puede cubrir reclamaciones derivadas de daños causados por productos defectuosos vendidos a través de la tienda online. El alcance de la responsabilidad dependerá de la posición que ocupe la empresa en la cadena de comercialización: fabricante, importador, distribuidor, vendedor o intermediario mediante dropshipping.

Debe comprobarse si la póliza cubre productos de fabricantes extracomunitarios, ya que en ese caso el importador o distribuidor puede asumir una responsabilidad equivalente a la del fabricante ante el consumidor final.

También debe comprobarse si existe cobertura para los gastos de retirada de productos. La responsabilidad civil frente a terceros y los costes propios de localizar, recuperar, sustituir o destruir un lote defectuoso son exposiciones distintas.

Caso práctico

Un cliente sufre una quemadura al utilizar un pequeño electrodoméstico adquirido en una tienda online. El fabricante se encuentra fuera de la Unión Europea. Debe analizarse quién introdujo el producto en el mercado europeo, quién figura como importador y qué posición ocupa la tienda dentro de la cadena de comercialización. La cobertura dependerá de la responsabilidad legal asumida y de las condiciones de la póliza de responsabilidad civil de producto.

03

Mercancías durante el transporte a domicilio

Debe diferenciarse entre el seguro de daños sobre la mercancía transportada y la responsabilidad del transportista por pérdida, avería o extravío. Ambas protecciones pueden responder a criterios y límites distintos y deben coordinarse con las obligaciones de la tienda frente al comprador.

Debe comprobarse el capital por envío, y si la cobertura corresponde a la empresa de e-commerce, al transportista externo contratado, o a ambos de forma coordinada según las condiciones del contrato de transporte.

◆ El criterio de Molina López

No debe asumirse que la responsabilidad del transportista externo exime a la empresa de e-commerce de toda obligación frente al cliente: la relación contractual con el comprador suele mantenerse con la tienda online, con independencia de quién ejecute materialmente el transporte.

04

Daños materiales del almacén o centro logístico

El almacén, las estanterías, el stock y los equipos de preparación de pedidos constituyen un activo relevante y en constante rotación. Debe comprobarse que los capitales asegurados se actualizan con cierta periodicidad, ya que el valor del stock puede variar de forma significativa según la época del año.

También debe revisarse la cobertura de avería de los equipos de preparación de pedidos (impresoras de etiquetas, sistemas de picking, cintas transportadoras) cuando existan, ya que no siempre queda incluida en una cobertura general de daños materiales.

El desgaste propio del uso continuado de los equipos logísticos no suele estar cubierto por ninguna póliza: la cobertura opera ante un siniestro concreto, no ante el deterioro previsible por el uso.

05

Ciberriesgos y protección de datos

La actividad de e-commerce depende de una plataforma online que procesa de forma continuada datos personales y datos de pago de los clientes. Puede resultar esencial disponer de un seguro de ciberriesgos que contemple la caída prolongada de la web, la filtración de datos personales o un ataque de ransomware sobre los sistemas de gestión de pedidos.

Debe comprobarse el alcance de esta cobertura ante los costes de notificación a los afectados, la gestión de la crisis reputacional y las posibles reclamaciones de clientes derivadas del incidente.

◆ El criterio de Molina López

No debe asumirse que la RC de explotación cubre las consecuencias de un incidente de ciberseguridad: son riesgos de naturaleza distinta que, salvo pacto expreso, requieren una póliza específica de ciberriesgos.

06

Fraude en pagos online

El fraude en pagos online —transacciones realizadas con tarjetas robadas, suplantación de identidad o manipulación del proceso de compra— puede generar pérdidas económicas directas para la empresa, distintas de las derivadas de un incidente de ciberseguridad en sentido estricto.

Debe comprobarse si esta cobertura viene incluida dentro del seguro de ciberriesgos general o constituye una garantía o un seguro independiente, y qué exclusiones aplica según el sistema de verificación de pagos utilizado.

◆ El criterio de Molina López

No debe asumirse que la pasarela de pago asume por sí sola todo el riesgo de fraude: la distribución de responsabilidad entre la empresa, el proveedor de pagos y la entidad bancaria depende del contrato y del sistema de verificación empleado.

Debe revisarse también si existen coberturas frente a fraude interno, suplantación de proveedores, manipulación de facturas o transferencias fraudulentas. Estas pérdidas pueden quedar fuera de una garantía limitada exclusivamente al fraude en pagos de clientes.

07

Responsabilidad civil patronal y personal contratado

Cuando la empresa cuenta con personal contratado en almacén, atención al cliente o gestión de pedidos, debe revisarse la responsabilidad civil patronal, orientada a reclamaciones de trabajadores por accidentes laborales cuando exista responsabilidad atribuible al empleador, dentro de sus límites y condiciones.

Debe comprobarse también si el convenio colectivo aplicable establece obligaciones aseguradoras específicas para el personal que realiza tareas de manipulación manual de cargas en el almacén.

La RC patronal no sustituye a las prestaciones de la Seguridad Social ni a la mutua de accidentes de trabajo: puede complementar determinadas situaciones, pero no debe presentarse como si fuera la misma cobertura.

08

Pérdida de beneficios, garantías financieras y publicidad digital

La pérdida de ingresos puede derivarse tanto de un daño material en el almacén como de una interrupción tecnológica de la plataforma. Debe comprobarse qué póliza responde en cada caso, qué evento activa la cobertura y cuál es el periodo de indemnización aplicable.

Determinadas pasarelas de pago, marketplaces o entidades financieras pueden exigir, además, la acreditación de una garantía financiera o un aval como condición para operar. Y en la actividad publicitaria de la tienda online, puede resultar relevante revisar una cobertura de responsabilidad civil por contenidos ante reclamaciones derivadas de publicidad engañosa o uso indebido de imágenes.

◆ El criterio de Molina López

La pérdida de beneficios debe explicarse como una cobertura normalmente vinculada a un daño material o a un incidente cubierto por otra póliza, salvo que la propia póliza establezca otra cosa. No debe presentarse como si se activara ante cualquier caída de ventas.

09

Errores frecuentes al revisar el programa asegurador

- Asumir que la RC de explotación cubre también los defectos de los productos vendidos, cuando corresponde a una garantía distinta.
- Confundir la responsabilidad del transportista externo con la exención total de responsabilidad de la empresa de e-commerce frente al cliente.
- No actualizar los capitales asegurados del stock del almacén según la época del año o el volumen de ventas.
- Asumir que la RC de explotación cubre las consecuencias de un incidente de ciberseguridad o de fraude en pagos online.
- Dar por hecho que la pasarela de pago asume íntegramente el riesgo de fraude en las transacciones.
- No revisar la cobertura de productos de fabricantes extracomunitarios comercializados por dropshipping.

10

Checklist de revisión del programa asegurador

- ☐ Modelo de negocio declarado en la póliza de RC de explotación frente a la actividad real (venta propia, dropshipping, marketplace).
- ☐ Cobertura de responsabilidad civil de producto, incluidos productos de fabricantes extracomunitarios.
- ☐ Cobertura de retirada de productos y gastos de recuperación, especialmente en productos propios, importados o comercializados bajo marca blanca.
- ☐ Capital por envío y responsabilidad coordinada con el transportista externo contratado.
- ☐ Capitales asegurados del stock del almacén, actualizados a la época del año y al volumen de ventas.
- ☐ Cobertura de avería de equipos de preparación de pedidos (picking, etiquetado, cintas transportadoras).
- ☐ Alcance del seguro de ciberriesgos ante caída de la web, filtración de datos y ataques de ransomware.
- ☐ Cobertura de fraude en pagos online y su coordinación con la pasarela de pago utilizada.
- ☐ Cobertura de fraude interno, suplantación de proveedores y transferencias fraudulentas.
- ☐ Personal contratado: RC patronal y seguros exigidos por el convenio colectivo aplicable.
- ☐ Periodo de indemnización y límites de la cobertura de pérdida de beneficios o interrupción de negocio.
- ☐ Existencia de siniestros previos y su tratamiento por la aseguradora actual.

11

Documentación necesaria para el análisis

Para revisar el programa asegurador completo de una empresa de e-commerce, resulta útil disponer de la siguiente documentación:

- Pólizas vigentes de RC de explotación, RC de producto, mercancías en transporte y multirriesgo.
- Últimos recibos y suplementos de cada póliza.
- Descripción del modelo de negocio: venta propia, dropshipping, marketplace o combinación.
- Volumen aproximado de ventas y valor medio del stock en almacén.
- Contratos con transportistas externos y condiciones de responsabilidad pactadas.
- Descripción de la plataforma online, la pasarela de pago y las medidas de seguridad implementadas.
- Relación de personal contratado en almacén, atención al cliente o gestión de pedidos.
- Historial de siniestralidad de los últimos ejercicios, si está disponible.

La revisión de sus seguros no tiene coste y no implica obligación de contratar. Es un servicio que ofrecemos siempre de forma gratuita, valorando el modelo real de su negocio online antes de recomendar cualquier cambio en su programa asegurador.

12

Ideas clave

- La RC de explotación, la RC de producto y la cobertura de mercancías en transporte son coberturas distintas que responden a supuestos diferentes.
- La responsabilidad del transportista externo no exime automáticamente a la empresa de e-commerce de su relación contractual con el cliente.
- El seguro de ciberriesgos y la cobertura de fraude en pagos online responden a exposiciones distintas de la RC de explotación general.
- Los capitales del stock en almacén deben actualizarse con cierta periodicidad, especialmente en negocios con fuerte estacionalidad.

Proteger una tienda online con criterio no consiste en acumular pólizas, sino en entender qué protege cada una y dónde empieza la siguiente.

Sobre Molina López

Molina López es la marca de análisis y optimización de seguros de Mateo Molina. Trabajamos con más de 95 aseguradoras, no como comparador de precio, sino para encontrar el equilibrio entre garantía y coste que mejor se ajusta a cada actividad. Más guías gratuitas de seguros en segurosml.com/biblioteca.