



**Asociación Internacional de Derecho de Seguros
Sección Uruguaya**

XVI JORNADAS DE DERECHO DE SEGUROS
20 y 21 de abril de 2017
Hotel Holiday Inn – Sala París

**LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS PROVOCADOS
POR EVENTOS CLIMÁTICOS:
ADICIONALES A LA PÓLIZA DE INCENDIO.**

Dra. Andrea Signorino.

Ya estamos acá nuevamente, vamos a empezar con la jornada de la tarde, tengo el gusto de presentar a la Cra. María Laura Paullier, realmente es un referente en liquidación de siniestros, con una empresa que venía desde su padre, siempre colabora con nosotros, le agradecemos mucho, y sin más les dejo la palabra a ella porque a mí ya me escucharon toda la mañana.

Cra. María Laura Paullier

Buenas tardes a todos, muchas gracias a Andrea y a ustedes por venir y poner interés en este tema que trataremos de hacer lo más ameno posible. Verán que hay un fondo con una naturaleza serena, pero las cosas no están siendo así con los fenómenos climáticos. Entonces qué nos pasa a todos, se nos genera una tormenta en la cabeza como la que tenemos afuera, pero no solo al asegurado damnificado sino también al corredor asesor, al liquidador y a las compañías aseguradoras que

son las que van a tener que afrontar grandes indemnizaciones y probablemente muchos problemas. Por eso puse las fotos que todos tuvimos en Internet, porque me sentí muy identificada con esta tormenta. Qué me pasa con los siniestros. Me pasa como lo que decían las abuelas hijos chicos problemas chicos, hijos grandes problemas grandes. Entonces cuando empezó el tema de las tormentas es como los adolescentes, cuando son bebés, están tranquilos, no dan mayores problemas. De pronto se hacen grandes y se vuelven fuertes. Eso es lo que está pasando con las tormentas ahora. También explotan como los adolescentes, explota en cualquier momento, no tenemos ni idea de cómo serán. El fenómeno climático tiene un comportamiento errático, que aparece en cualquier momento y en cualquier lugar, por eso ahora estamos y está de moda y nos estamos tecnificando con los pronósticos, son aproximaciones, cuando viene la realidad es totalmente diferente. Es diferente porque cada fenómeno climático tiene personalidad propia, repito: igual que los adolescentes. Entonces se puede manifestar de distintas formas, el accionar que tienen esos fenómenos van a generar muchos peligros y efectos dañosos, igual que un adolescente al volante, sin libreta y con alguna cervecita arriba.

Entonces pasamos a otro concepto que trabajamos en el estudio, y hacemos ping pong de ideas, todos estos fenómenos climáticos, generan gran confusión de conceptos e interpretaciones y esta confusión se puede dar normalmente se dan en el asegurado damnificado y también en el asesor. Vamos a incluir a los liquidadores, me enseñó mi papá que solo sé que no sé nada y que tenemos que leer las pólizas todo el tiempo.

En esa confusión de conceptos que la tenemos todos, abogados inclusive, me consta que son grandes estudiosos, hemos visto un primer problema últimamente.

Antes me voy a remontar a un poquito de historia: antes del 2005, nadie se acordaba de los fenómenos climáticos, el huracán o el huracán era un bebé apacible y nadie se acordaba. Nadie puede olvidar el evento del 2005, porque marcó un antes y un después en la contratación de los seguros de incendio y en los combinados de vivienda y responsabilidad civil. En ese momento nadie tenía el adicional de huracanes, tornados y tempestades. De ahí en más, para ustedes es conocido que

el clima cambió y que las tormentas son sucesivas y hoy tenemos más de una por año.

Por qué hablo de confusión, porque el asegurado visualiza el fenómeno climático como un todo, hoy o el pasado diciembre de 2016, nadie se olvida de la tormenta de Dolores. Todos lo ven como un único fenómeno, pero se manifestó de distintas formas. No solo se manifestó en Dolores, lo hizo en otras zonas. La tormenta se puede manifestar de diversas formas, solo podemos tener fuertes vientos de distinta velocidad, digo distinta velocidad porque eso me marca si son tornados, huracanes, fuertes vientos, etc. son fuertes vientos, el tema es la intensidad. Salvo raras excepciones en el mercado local no se hace mención a la intensidad del viento para determinar la existencia o la cobertura del evento dañoso.

Puede ocurrir una tormenta de viento sin lluvia, ahí la cobertura y la consecuencia del evento dañoso pueden ser voladuras de techos, de objetos que impactan contra autos, casas y personas. Caídas de muchos árboles, y también desprendimientos de mamposterías de revoques de edificios. Ahí estamos en un contexto de manifestación solo de viento; pero podemos también tener fuertes lluvias, de pronto se desata una tormenta de lluvia donde no hay tanto viento.

Entonces para tratar de ser gráfica con lo que son los problemas de suscripción y la falta de comunicación de explicación de lo que son los términos del seguro les voy a poner un ejemplo.

Esta póliza había tenido un aumento de capital cinco años antes, de más del 50% del que tenía, paradójicamente el corredor no preguntó si era una actualización del capital asegurado de la cabaña que era la casa madre, por decirlo de una forma, o si debía a que se había incorporado otra construcción.

Siguiendo un criterio amplio de no perjudicar al asegurado, hacer una liquidación en beneficio del asegurado, se liquidaron los daños a ambas propiedades. Entonces nos pasa que hay un fuerte desconocimiento de las estipulaciones contractuales por parte de los asegurados y entonces eso nos lleva a que no sepa (hoy ya no pasa, estamos en 2017, ahora difícilmente encontremos coberturas contratadas sin los adicionales correspondientes) pero volvemos a lo mismo, como que la mentalidad que tenemos que el HTT es un todo, lo que nosotros

pedimos es simplemente la cobertura adicional del HTT y no otras coberturas adicionales que son necesarias para la forma en que se manifiesta el fenómeno climático.

Entonces ese es uno de los desconocimientos que vemos hasta el día de hoy. Estoy cumpliendo 25 años como liquidadora y me sorprende porque se siguen repitiendo. Algo aprendemos y otras cosas no tanto.

Es importante saber que aplica la regla de la proporción y otro tema que trae muchos problemas es del resarcimiento del daño efectivo.

Un fenómeno climático dañoso en un techo, por ejemplo, provoca daños que pueden ser de envergadura total o parcial, si el techo subió, supongan un techo a dos aguas donde tengo daño en toda un ala del techo, el seguro no tiene la obligación de pagarme el cien por ciento del techo, rige el principio del resarcimiento efectivo del daño.

Entonces no hay que pagar la totalidad y el asegurado se siente vulnerable y perjudicado y peor es la situación cuando las características constructivas hacen que no haya forma de conseguir los elementos o materiales para reponer el ala con las mismas características que la anterior. Ahí empiezan argumentaciones que son válidas y las entiendo y si me estuviera pasando a mí, estaría llorando a mares, pero nadie puede ir, ni el corredor, ni la compañía de seguros y mucho menos el liquidador, contra las condiciones contractuales. Las condiciones dicen resarcimiento efectivo. A veces en casos muy puntuales se soluciona conciliar en el sentido que el asegurado decide tomar una modalidad constructiva de reparación, que es más económica, distinta de la que tenía y entonces se compensa. Nosotros siempre vamos a tasar lo que tenía y el resarcimiento efectivo del daño.

Un tema no menor son las obligaciones del asegurado. Traigo este punto porque todos los contratos de seguros, son un contrato de adhesión tenemos derechos y obligaciones. Las obligaciones del asegurado en el caso de un fenómeno meteorológico, son las mismas que en cualquier siniestro, tratar de evitar la expansión del daño, procurar minimizar las pérdidas a los bienes asegurados. Eso no quiere decir que las medidas que el asegurado tome sean indemnizables, le

sean resarcibles. A ver si los abogados me acompañan en este concepto, porque las condiciones dicen el asegurado se obliga a...

Es obligación del asegurado, entonces me he encontrado en algunos casos en estas últimas tormentas, asegurados que me han dicho: me dijeron que yo tenía que... y por lo tanto me tienen que pagar el haber techado mi casa provisoriamente. Silencio ¿me pagan o no? La verdad es que si nos aferramos a la letra de la póliza, yo entiendo que en principio las obligaciones del asegurado no serían indemnizables cuando se toman medidas de reparación provisionales, que no son definitivas. Ahora, en otras circunstancias si lo que se está haciendo el asegurado le sirve al asegurador porque va a minimizar los efectos que van a suceder, en el caso de los fenómenos climáticos, nos vamos a una interpretación que la podemos hacer más amplia. ¿Algún comentario? Dejamos para después. Vamos a ver a cuantos les pagaron y a cuantos no se los pagaron.

Vamos rápidamente a las particularidades de estos fenómenos climáticos. Es a mi entender que difícilmente puedan generar acciones de recuperos porque no sé los abogados contra quien van a ir. Contra la naturaleza es difícil. Podrían devenir en reclamos de responsabilidad civil y creo que en eso estarían de acuerdo, podríamos tener como consecuencia de un fenómeno climático, reclamos por responsabilidad civil.

En el caso anterior vamos a tener que ver qué tipo de cobertura tenemos de responsabilidad civil, qué tipo de producto hay en el mercado y que tiene contratado el asegurado. Entonces les voy a dar las cláusulas adicionales, todo el mundo contrata HTT el más completo es el Banco de Seguros, nuestro viejo y querido Banco que además contempla el granizo y caída de árboles.

De lo contrario hay adicional para granizo para caída de árboles, perdón si me referí solo al Banco, el tema es que no todas las compañías lo tienen, unas lo tienen en la póliza, como Porto. El tema que hubo quienes no lo tenían porque y no se lo pagaron por eso.

Pero hay coberturas adicionales para todo, para granizo, caída de árboles, para daño por agua, otro para inundación y otro para daños eléctricos y otro para

responsabilidad civil. Cuidado con el daño por agua y la inundación porque a veces se dice daño por agua e inundación y las coberturas no son iguales.

Yo les traje un caso que quiero verlo con ustedes antes del corte.

Este es un edificio (2015) tenemos una póliza de incendio con un valor asegurado por un millón, tiene el HTT y una póliza de responsabilidad civil por doscientos mil dólares que a su vez tiene sus sub límites para daños materiales o personas lesionadas.

Sucede un fenómeno climático, un hecho generador y se produce el desprendimiento de parte del revoque de la medianera de este edificio, un sector bastante importante que ustedes están viendo. Este revoque cae, todo el revoque cae sobre dos propiedades un comercio y una casa de familia. Se generan innumerables daños. Vean lo que pudo haber sido con el tamaño de los escombros que cayeron sobre esas propiedades, no hubo caída hacia la calle, todo lo contuvieron los techos, también tuvimos el resultado afortunado que los daños sufridos por terceros fueron menores, no fueron de magnitud. Uno pensaría que la impermeabilización de por lo menos una de las viviendas se podía haber visto afectada en alta proporción y sin embargo no fue así.

Vamos a la póliza de incendio. Salteo la de responsabilidad civil que no tuvo problemas porque los daños fueron menores y estaban por debajo de los sub límites. El resarcimiento del daño fue directo a los damnificados y además en forma inmediata. Pero usamos una póliza complementaria.

Vamos a la de incendio. Nos encontramos con el tema de las obligaciones del asegurado. Lógicamente cuando nosotros llegamos, buscamos las medidas preventivas, colocar una malla, alguna protección para evitar que se sigan desprendiendo las partes que quedaron blandas. La colocación de la medida de protección, que fue sugerida por la aseguradora que estaba también dispuesta a indemnizar también de forma inmediata, no se conseguía a nadie que realizara el trabajo. Por distintas circunstancias iban pasando los días y el riesgo seguía en esa situación de peligrosidad absoluta.

El asegurado se vio enfrentado a la dificultad de conseguir presupuestos, ustedes estarán acostumbrados, cada vez que hay un fenómeno que tiene causas masivas

se complica, falta gente para realizar los trabajos y algunos son trabajos en altura, donde las empresas tienen que respetar toda la normativa en materia de seguridad laboral, y los costos de las reparaciones son más altos. Es un revoque fino, si se hace a nivel de piso va a salir mucho más barato que en estas condiciones donde hay que cumplir con otras obligaciones.

Por último se consigue la evaluación se consiguen los presupuestos, se hace la valoración y llegamos a un descubierto de un 36% del valor real, también en procura en principio de no perjudicar al asegurado.

¿Qué aspectos resultaron claros de esas imágenes al liquidador? Esa medianera tenía ya envejecimiento extremo, estaba al límite de su vida útil, la falta de mantenimiento no está amparada por el seguro. Pero en este caso teníamos que no se cayó sola, se cayó en un día donde se habían producido en la ciudad de Montevideo fuertes vientos y daños generalizados. Entonces hay un hecho generador y no se puede cuestionar la cobertura por envejecimiento o falta de mantenimiento. Pero hubo otro aspecto a los efectos de la valoración, cuando empezaron a hacer los presupuestos quienes lo hicieron entendían que la medianera necesitaba ser reparada en el 50% del área como mínimo. Técnicamente dado el estado de la medianera, si no se podía reparar en su totalidad, había que hacer la mitad. Pero nosotros como liquidadores nos teníamos que regir bajo el principio del daño efectivo. No íbamos a solicitar o sugerir a un asegurador pagar. Lo que se hizo para llegar a buen puerto en esta liquidación que tenía problemas, intentando colaborar con el asegurado.

Yo les traje un cuadro para que vean los números los tres presupuestos marcaban áreas diferentes, tenemos uno con 190 metros cuadrados, otro con 145, y otro con 180. Hay áreas diferenciales. Haciendo el cálculo por metro cuadrado daba diferente, lo cual tiene su lógica, porque la cantidad de a reparar incide en el precio. Entonces nosotros nos enfrentamos a una alternativa, mirémoslos: 35, 23, 28 tomemos el de menor valor para el asegurado pero si lo tomábamos significaba aumentar el área a reparar. Porque el técnico del estudio tomó 90 metros cuadrados pero si vamos al presupuesto decía área dañada más área circundante.

Se calcularon tres pisos de medianera de punta a punta, no solo la parte que se desprendió sino todo el sector que había que picar hacia los laterales y arriba. Eran tres pisos del edificio, eso daba los 90 metros cuadrados y la liquidación se resolvió llevando a un precio promedio, entre área efectiva ampliada, más el valor de plaza. Dijimos vamos a hacer un promedio de precios y la pérdida nos dio 13000 dólares. El gran problema surge cuando se estableció la pérdida en 13000 dólares y por la cobertura que tenía un descubierto del 36% el asegurado cobra efectivamente 8.500 dólares.

Con esto el asegurado bajo ningún concepto vuelve a su condición pre siniestro con ese resarcimiento igualmente debe aclarar que esto le podía haber pasado con o sin vientos. En la diapositiva anterior notamos que había en el mismo sector reparaciones y lo consultamos y el dijo que sí, que se hizo una reparación parcial en el mismo sector, si hubiera sido hecha por una empresa en regla, tal vez había la posibilidad de reclamar a la empresa por reparación mal hecha, pero lamentablemente esa reparación había sido realizada por una persona idónea y mas nada sin elemento para recuperar, que eso tampoco era la intención de la compañía, entonces lo cierto que esta fue la resolución de este caso que les traje para abarcar varios aspectos vinculados con los daños meteorológicos.

Con esto estaríamos pasando al corte para un cafecito.

Dra. Signorino, nos vamos al corte, pero me quedó picando el tema de los gastos, de prever o disminuir los daños. Que es un concepto que históricamente son de cargo del asegurador. Esos gastos para prevenir son hasta el límite del seguro, pero la evolución que ha tenido este concepto de gastos es que tienen que ser razonables. Pero evidentemente porque no es que reparo lo que sea, primero tiene que ser un gasto para precaver y razonable. Si se me ocurre poner cerca eléctrica en toda mi casa, no tengo que pedirle al asegurador que me lo pague, distinto y discutible es cuando el asegurador es el que me lo exige. En 1865 el codificador le puso un tope, el límite del seguro. Ahora es más difícil, precaver el daño es difícil porque a veces se produce un daño, yo tengo el deber de mantenimiento. Como siempre digo hay un equilibrio hay unas cargas que el

asegurado tiene durante la vigencia que a veces olvida, tiene el mantenimiento del riesgo, el deber del salvamento a la hora del siniestro, una cantidad de cargas que tiene que cumplir. Este tema de los gastos es del asegurador.

Dra. Paullier. Creo que es válida la aclaración, yo me refería a las reparaciones provisorias. No ponía ningún otro aspecto, me refería a reparaciones provisorias que pueden ir desde colocar una lona que puede ser insignificante, hasta poner las chapas apenas para tapar el techo y después las coloco correctas. Nadie duda que eso sean reparaciones provisorias, iba a eso y al tema de algunas condiciones contractuales que podemos ver después del corte porque tenemos otros ejemplos.

Aplausos....

Cra. María Laura Paullier

Bueno vamos a ver este caso en el que les agregué el deducible, porque va a incidir, y no se detectaron pólizas en las instalaciones a la intemperie que ustedes están viendo.

Es un colegio y hay un solo árbol que impacta sobre el colegio. Es este que están mirando que cae sobre un lateral del colegio.

Veamos el daño, es grande, pero no llego a mover chapas ni la estructura es mas lo que parece que lo que fue. Era solo sacar el árbol para que no se rompiera la cubierta del gimnasio pero veamos el resto del predio y allí nos encontramos con Sarajevo. Me dio mucha pena porque lo que pasa con estos fenómenos es que nos están cambiando la fisonomía de los balnearios, de los barrios, y en ese caso de un precioso colegio las raíces de los arboles aparecen levantadas porque todos los que estaban en el fondo se cayeron. Se ve que hay un camino y al fondo una cancha. En esta foto vemos un árbol gigante que cae sobre la cancha multi función. Hay un tronco incrustado en el piso de la cancha de básquet, así como este se incrustó se generaron fisuras de todo tipo.

Este colegio tenía instalaciones de hormigón afuera. Aquí estamos viendo mesas de ping pong, para recreación donde se caen gajos, sobre todo el jardín y todo el parque deportivo del colegio. Todos los árboles son gigantescos. Solo uno cae sobre el edificio. El muro que tiene el colegio que es la protección perimetral, sobre el que caen varios árboles y no solo lo rompen el muro sino también todas las estructuras con mallas de alambre. Después encontramos cosas menores como techitos por todos lados (que están excluidos por ser construcciones livianas) No me he detenido en las exclusiones porque estoy en un nivel muy alto, pero a mis alumnos siempre les digo primero lean las exclusiones y luego vean los bienes cubiertos. Esto no está cubierto, vean que el tendido eléctrico está dañado, así como la instalación de todo el patio. Toda la iluminación del parque deportivo y de recreación quedó sin luz.

Bueno, lo primero todos los que vieron las fotos pensarán todo lo que le pasó al colegio. Nosotros tuvimos el primer día que llamar al director y decirle, mire, la situación del colegio es crítica, porque todo está excluido, porque el colegio no había declarado las construcciones a la intemperie, no había declarado los muros laterales, están excluidos. Que le podíamos pagar. Solo el daño del edificio propiamente dicho y el retiro del árbol, cuando vamos a liquidar, nos encontramos con la siguiente liquidación técnica de este siniestro: lo que corresponden son las reparaciones edilicias que eran de dos mil y pocos dólares, la reparación del resto no están declarados, ni los muros ni los cercos, canchas, y están excluidos.

Tiene un perímetro importante el cerco, así como las dos canchas que no se pueden tomar como edificio. Es una instalación que hace a las actividades correctamente declaradas, en póliza que era colegio, no todos tienen que tener ese tipo de canchas. De todas formas no está cubierta la cancha.

El asegurado presenta su reclamo todo contra facturas porque hizo todas las reparaciones. Empezaban las clases, faltaba un mes, habían hecho todo el mantenimiento anual del colegio. Esta fue una de las tormentas de verano. Entonces habían hecho todas las reparaciones y presentan facturas por 45.000 dólares. Al pie de la póliza era esto lo que le correspondía por daño y después el retiro del árbol que había ocasionado el daño de 2000 dólares, que no fue un retiro

común. Si sumamos tenemos que el colegio presentó reclamo por 56.00 dólares, la pérdida que establecimos técnicamente y de acuerdo a lo que nosotros establecimos fue de 5.000 en base a gasto real, con IVA y todo. Tenía un deducible de 4.000, o sea que el colegio iba a cobrar 1.082 dólares. Situación terrible. No hubo desconocimiento porque cuando vamos hay un mínimo que hay que decir, que hay que anticiparle en la situación en que está. No le voy a hacer una liquidación de entrada, hubo que advertirle al principio.

Este caso se resolvió sin labrar un acta de conformidad, pero dejamos asentado lo que les voy a leer: De acuerdo al uso y entidad permanente de este sector su equipamiento y su relación con el edificio, podría inferirse que forma parte del colegio y como tal podría integrar la póliza en tanto y en cuanto esté detallado su alcance, de manera específica. Lo que quisimos decir que todo lo que estaba afuera tiene razón de ser en relación al giro, pero no está detallado.

Pasó a resolución y el asegurado presenta una nota donde reconoce su situación. Dice en la póliza no dice expresamente que debe cubrir por htt muros, cercos divisorios y bienes a la intemperie, tal es el caso de la cancha abierta que fuera destrozada por el temporal, debe aclararse que siempre fue la intención cubrir las instalaciones en el entendido de que el gimnasio y las canchas son parte del mismo para nosotros.

La nota de reconsideración no está muy bien redactada, pero evidentemente tenemos un asegurado que reconoce su situación. En realidad el gimnasio está integrado a todo el edificio, no es un modulo separado, está integrado al resto del colegio, otra seria la situación si hubieran sido edificios separados y las canchas estuvieran contiguas al colegio. Ahí sí estaríamos frente a otro escenario.

Esto no es feliz pero hay un reconocimiento del asegurado de que se equivocó tanto él como su corredor. Lo importante es establecer el giro, porque con el giro uno ya capta.

El asegurador dispone (en ese monstruo de edificación no se hizo una inspección detallada) una tasación, porque no la justificaba, en intercambios llegamos a que nosotros debíamos tasar todo el predio, porque el asegurador quería de alguna

forma mejorar la situación del asegurado y en qué medida. Para eso necesitaba saber si tenía infra seguro o si estaba sobre asegurado.

La decisión será netamente comercial. Acá tenemos la tasación completa eran 8.700.000 dólares nos dio el edificio solo con el gimnasio, el cerco, canchas, una de césped artificial, sumaban 300.000

Por tanto había un capital contratado por 8.000.000, una valoración del riesgo de 9 millones, un reclamo que era igual a la pérdida, 56.000 y de cobertura nos dio un porcentaje de 88 y fracción, o sea que de los 56 mil reclamados, si hubiera tenido todo declarado, la liquidación hubiera resultado en 49.700 dólares que, restado el deducible queda en 45 mil. O sea que ese detalle de no haber especificado los muros y las instalaciones a la intemperie, dejó al colegio de pasar a cobrar mil, podría haber cobrado 45 mil. Esto va a resolución comercial.

Veán entonces como un hecho climático puede dejar muy mal parado a un asegurado si las cosas no están bien hechas o dependiendo del tipo de daño.

Qué suerte para la desgracia como decía Sandrini, hay que aplicar la lógica, hay que tener buena voluntad y esforzarse e intercambiar con el cliente.

Era un tema comercial, nosotros no sabemos cuánto pagaron.

Con esto terminamos el caso dos.

Dra. Signorino. Bueno, ya habían quedado preguntas del caso uno, entonces los invito a que las hagan.

- Sobre el caso del techo que habían quedado la mitad del mismo. Entiendo que la función del seguro es resarcir al asegurado y devolverle la situación patrimonial que tenía antes. En realidad si el asegurado tenía la propiedad correctamente asegurada en valor y que por las características del techo hay que hacerlo todo de nuevo, me genera la duda si el asegurado no termina teniendo un daño patrimonial. Porque tendrá que desembolsar de su bolsillo. Entonces por qué no se puede entender como que la liquidación debería ser toda. Es una consulta.

Dra. Paullier. A ver , el seguro no puede dar lugar a lucro, por otro lado el principio del daño efectivo es una condición contractual, entiendo que hay una pérdida patrimonial, pero nos regimos por el contrato si no las compañías se fundirían. Tu inquietud es válida. A mi entender no tiene solución. Espero aportes de ustedes. El contrato va resarcir los daños directos. Podemos llegar a aumentos de aéreas dañadas. No se puede medir el daño exacto. De hecho estamos aceptando un porcentaje mayor al daño efectivo pero lo admitimos hasta donde se necesita. No tiene solución lamentablemente. La experiencia me indica que las construcciones livianas, son complicadas y lo más complicado son las tejas.

- Las chapas de fibra que se afinan, dejan pasar agua, cambiar todo es un lucro, como decía la contadora. Es complicado reponer las chapas de dolmenit, incluso para las compañías, hay que buscar la onda que tienen, hacerlas de cinc, en forma paliativa. El seguro indemniza, no puede haber enriquecimiento. Al hacer un techo nuevo estás alargando la vida del bien, por eso cuando aseguras a valor real, se aplican reglas de depreciación; pero cuando agregas o cambias algo le estás alargando la vida útil del bien y hay que depreciarlo.

Cra. Paullier, es muy válida la aclaración, muchas gracias.

Dra. Signorino. También el tema del techo liviano es todo un tema, me pasó en carne propia, mi asegurador lo cubrió. En mi caso es una barbacoa que es la continuación de la casa. Mi parrillero queda integrado a la casa, la realidad es que el techo liviano esta empotrado a la casa. Eso es o no un techo liviano, porque es de policarbonato, pero es difícil saber los conceptos de la póliza respecto a su definición. Yo miraba la póliza antes de reclamar y no dice lo que es. Una cosa es un techo con alfajías clavado, con estructura.

- Esa es la estructura de un techo liviano

Dra. Signorino. Eso es lo que usted interpreta. A veces los aseguradores no nos preocupamos por poner las cosas más claras. Todos tienen los mismos temas sobre la información que hay que brindar al asegurado. Solo pido que cada vez que uno tiene un caso problemático por un punto, solucionemos ese punto aunque represente gastos administrativos.

Dra. Paullier. Primero gracias de nuevo porque el aspecto que toca de los materiales que no existen, ya lo tocamos, eso trae complicaciones, esto por el carácter indemnizatorio del seguro. No estoy muy de acuerdo cuando el asegurado me dice que venga la compañía de seguros y me lo arregle, y yo le respondo, no, porque la aseguradora solo indemniza en un seguro de daños. Creo que hay una cosa que hay que aclarar del techo liviano. Las exclusiones que están en las edificaciones que no estén cerradas en sus cuatro lados. Eso es un agravamiento del riesgo. Esto se soluciona por una exclusión que dice que si la construcción no está techada debidamente, es excluida. Hay que empezar con las definiciones: pérgola, galería, techado, tinglado, corredor, mi cabeza estaba llena de pinchos... forma parte del proyecto constructivo o no forma parte. o\porque hay que aplicar la lógica, si vamos a lo que hicimos fue poner unas chapas para armar una cochera, no forma parte del edificio, es un techo liviano puro. Cuando una casa es de techo liviano se asegura sin problema, no se aseguran las extensiones de techo liviano. La casa estará a salvo. El problema son las extensiones o agregados o reformas, hay que pensar si aumentan el riesgo o no. La solución a tomar es declarar determinadas estructuras varias, como el muro. El tema de si forman o no parte del proyecto constructivo, si ustedes se fijan, tenemos dos casos: las casas antiguas muy sólidas que tenían una concepción... ¿tú declaraste la reforma?

- Permítame porque conozco el caso, el tema es que esta declarada la construcción y cubierta porque es parte del seguro. El tema está en el corredor si declara o no. Techo liviano o no, si está declarado es lo que importa.

- Lo que el corredor le dice al cliente después lo olvida, hace a la calidad del corredor asesorar a sus clientes, estoy en siniestros de automotores pero hace un buen tiempo que le digo al cliente lo que le cubre y después se lo escribo. Para evitar los malos entendidos, la forma es luego de hablarlo y decirle lo que cubrimos y no, después te voy a mandar un correo electrónico con lo que conversamos y eso nos cuida las espaldas a todos. Uno lo aprende a golpes.

Dra. Paullier. Gran aplauso porque es lo que digo permanentemente aplauso por su concepto porque en esta modernización tenemos que pensar que las palabras se las lleva el viento y hoy tenemos muchas reclamaciones por responsabilidad civil y las cosas tienen que estar documentadas. Me parece excelente que los aspectos que el corredor aclaró e informó al asegurado, deben quedar por escrito. Mañana se van a necesitar. Soy partidaria de informar. Hay otro tema, todos se preocupan por las computadoras que las casas.

- La falta de actualización de los valores. Un edificio cambia su valor en cinco años, cambia la moneda y la suma asegurada hay que actualizarla. Cuando pasó el siniestro de Dolores, teníamos muchas propiedades aseguradas sin actualizar el valor con infra seguro. La bancarización lo que ha hecho, es que cada vez más la gente pierda quien lo asesore en forma correcta.

Dra. Signorino. Obviamente que mi caso es distinto porque tengo claro los valores, pero la gente contrata y después se olvida del seguro. Tiene que mantener los bienes, un deber de cuidado. Esta mañana hablamos de eso y de las nuevas tecnologías. Los colegas de Brasil que hablaron del tema dijeron que son olas que vienen y llegan aunque no estemos de acuerdo. Yo les digo a mis amigos corredores que no se preocupen por la banca seguros porque es un tema que ya está. Hay que marcar la diferencia en el asesoramiento. Competir con otros parámetros. Desde el punto de vista jurídico hay que saber con quién se contrata, porque a veces no se sabe si es con un banco o una aseguradora. O con el

corredor, o es la plataforma de internet, termina el consumidor enredado. Pero quiere hacer un seguro rápido.

Cra. Paullier. Yo quería reforzarles el concepto que apunta a las nuevas tecnologías en la construcción de edificios. Hoy hay construcciones muy modernas que desde el punto de vista del seguro tienen todo incorporado, repito que por algo son importantes las inspecciones y las visitas por parte de los corredores, creo que me sentiría incapaz de asesorar si no conozco el riesgo. El asegurado tiende a no dar importancia a las cosas, se olvidó de declarar la barbacoa abierta, en esto que estamos tratando hoy son muy importantes las visitas al riesgo y un buen asesoramiento en calidad que pasa por preguntarle lo que le interesa asegurar porque tal o cual cosa que tiene están excluidas. O sugiero lo que podría asegurar. A mí me cuesta mucho leer las pólizas, y eso que hace años que lo hago. No sé si hay alguna pregunta más.

Dra. Signorino. Si no tenemos más preguntas y dudas retomaremos mañana a las 9:30 horas tenemos un tema de subrogación. Y un caso de responsabilidad civil que es una sorpresa. Los espero mañana. Gracias.

Aplausos....