



OFORD.: N°10866
Antecedentes.: Reclamo
Materia.: Informa.
SGD.: N°

Santiago, 27 de Mayo de 2015

De : Superintendencia de Valores y Seguros
A :

Se ha recibido en esta Superintendencia su presentación indicada en el antecedente, mediante la cual Usted ha reclamado por su siniestro de rotura de cañería.

Sobre el particular, teniendo presente los antecedentes recabados con motivo de la reclamación, esta Superintendencia mediante Oficio _____ de fecha 24 de Abril de 2015, requirió informe a la entidad reclamada en los términos que se indica a continuación.

Sobre el particular, y atendido a su respuesta se señaló: " *Con respecto a la cláusula adicional aplicada, está cubre los daños materiales causados por la acción directa e inmediata del agua proveniente de rotura de una cañería, desagüe o desbordamiento de estanques matrices. En rigor, la cláusula adicional se extiende y limita sólo a amparar los daños materiales causados directamente por el agua proveniente de la cañería rota. Nada dice respecto de trabajos de búsqueda o detección de la fuga, menos aún de los costos por la reparación de la cañería (trabajos de gasfitería). No se puede recomendar el reemplazó de más de 5m2 de cerámica, porque involucra superficies que no resultaron afectadas y en esa convicción no pueden ser asumidas por el asegurador.*"

Fundamentos del reclamo del Sr. _____: "*El principal problema de este desacuerdo, es que el reparar la zona dañada por la fuga de agua, implica romper y reponer con nuevos cerámicos una zona de 5 m2, sin embargo, el problema es que estos cerámicos no existen en el mercado dado que fueron descontinuados. Es por esto que Yo no acepto la propuesta de la Cía de Seguros de reparar la zona de 5 m2 dado que significa colocar cerámicos diferentes y por lo tanto el baño quedaría completamente mal terminado (cerámicos diferentes, medidas más pequeñas). Dado todo lo anterior, es que estoy exigiendo cambien*

la totalidad de los cerámicos del baño y me lo dejen bien presentado, bien terminado (no parchado) y que vuelva a las condiciones en las que estaba antes del siniestro".

Al respecto, cúpleme manifestar las siguientes observaciones, que formuló esta Superintendencia, en base a los argumentos que se indicaron en la respuesta.

I.- En cuanto al principio indemnizatorio del seguro.

El término indemnizar proviene de la expresión indemne, que significa sin daños, lo que demuestra que su finalidad es dejar a la persona asegurado como si no hubiera experimentado daños a consecuencia de un siniestro. (Pág. 334 y siguientes, "*Derecho de Seguros*", Autor Osvaldo Contreras Strauch, Editorial Thomson Reuters).

En tal sentido, el principio fundamental del seguro es el restablecimiento del bien afectado a su estado anterior al siniestro.

La indemnización, es una obligación del asegurador cuya trascendencia va más allá de la prestación estipulada, por cuanto constituye una garantía para el caso en que se ha de producirse un siniestro, ya que será el asegurador quien deberá pagar la indemnización conforme el monto contratado.

El requisito esencial para la procedencia de la indemnización, es que el siniestro se encuentre amparado en la póliza, así consecuentemente lo dispone el artículo 531 del Código de Comercio, que señala: "*El siniestro se presume ocurrido por un evento que hace responsable al asegurador. El asegurador puede acreditar que el siniestro ha sido causado por un hecho que no lo constituye en responsable de sus consecuencias, según el contrato o la ley*".

Cabe mencionar lo dispuesto en el artículo 550 del Código de Comercio, que señala: "El seguro de daños es un contrato de mera indemnización y jamás puede constituir para él la oportunidad de una ganancia o enriquecimiento". Así, entonces la avaluación que ha de hacerse del bien reviste de gran importancia, por cuanto en los seguros de daños, relevante será el determinar el valor de la cosa asegurada al momento del siniestro y otra muy diferente será la evaluación de los daños causados por el siniestro.

II.- En cuanto al siniestro.

Con motivo se detectó una filtración de agua en muro exterior de baño el 12 de noviembre de 2014, efectuando la respectiva denuncia al asegurado el 17 de noviembre.

Evaluación Técnica de los daños.

"Al día siguiente se coordinó y realizó visita de inspección a _____ # _____, casa _____, _____, siendo atendidos por el propio asegurado. En dicha visita se constató daños por agua en muro exterior de baño, puntualmente ladrillos con manchas por humedad. Sin embargo al interior de la ducha no se observó daños por agua, ni menos la presencia de una

rotura de cañería."

En lo pertinente, las Condiciones Particulares de la póliza Condiciones Generales de la Póliza, se encuentran depositadas en este Servicio bajo el código POL (120131490).

III.- Observaciones

Teniendo presente lo señalado, cabe hacer presente las siguientes consideraciones:

1.- Conforme a lo expuesto en el reclamo, se indica que la indemnización por la cantidad de metros indicados importa colocar cerámicas cuyo valor han de ajustarse al precio indicado las cuales no guardarían similitud y equivalencia con las cerámicas existentes, las cuales se encuentran descontinuadas.

2.- Resulta entonces discutible la justificación que se pretende en cuanto a que si bien es razonable suponer que haya de indemnizar el dañado afectado, cuyo límite ha de ser 5 mt², pero que por otro lado aquella limitación afecta el restituir el bien afectado aquel al mismo estado anterior del siniestro, por cuanto no se puede pretender indemnizar aquel limite señalado sin que se haya ponderado tal circunstancia, esto es, la inexistencia del bien que se pretende reemplazar.

3.- En efecto, para el caso en particular, el retiro y colocación de las cerámicas importa que habrá de picar la zona afectada y colocar otras cerámicas, sin que de aquel trabajo eventualmente, resulte otras partes dañadas atendido a la ubicación del daño.

4.- El haber rebajado la indemnización a un monto inferior al pretendido, sin que se hayan evaluado la inexistencia del bien dañado importaría contravenir el principio indemnizatorio y las normas que lo regulan las cuales dicen relación con la observancia del mismo.

Conforme lo anterior, cúpleme informar a Ud., que en respuesta al requerimiento formulado por este Servicio, la entidad reclamada informó, en definitiva, que esta Compañía ha accedido a la solicitud de reinspección solicitada por los Liquidadores Oficiales de este siniestro solicitada por los liquidadores oficiales de siniestros Sres. _____, la cual se efectuó el día 16 de Mayo de 2015, quienes concluyeron que procede modificar el valor de la indemnización por los daños que afectaron el inmueble, aumentando el pago equivalente de UF 15,08. Así la indemnización total del inmueble es de UF 39,62, monto que considera la totalidad de la superficie de la cerámica afectada por el contacto por el agua, 22 m², que no es más que toda la superficie existente en el baño, única dependencia involucrada en el hecho.

En consecuencia, para su conocimiento y fines que estime pertinentes, se adjunta copia de la respuesta referida.

Saluda atentamente a Usted.