

SINIESTROS DE ROBO:

Complejidades en su Liquidación

por M. Isabel Figueroa, Gerente de Robo en Viollier y Asociados.



En los últimos años, la Cobertura de Robo ha dejado de ser una letra más en el contenido de las Pólizas de Seguros, para tener una total Protagonismo.

Ya sea en Pólizas de Líneas Personas, Multirriesgo Hogar o en Líneas Comerciales, Todo Riesgo Bienes Físicos y Todo Riesgo Construcción, aún en su carácter de cobertura adicional, la complejidad que presenta al Liquidar, la hacen tener vida propia y actualmente presenta grandes desafíos al Liquidador.

En lo objetivo, es una cobertura que requiere un alto nivel de manejo de conceptos legales, por la utilización de terminología que nos reenvía al Código Penal para determinar si el siniestro denunciado, reviste las características de un Robo o se trata de un Delito no cubierto; requiere también manejo de normas de contabilidad y documentos tributarios, para realizar el análisis de los antecedentes con los que el Asegurado pretende respaldar la reclamación que realiza para ser indemnizado por los bienes sustraídos, y poder confirmar su existencia y valor al momento del siniestro.

En lo subjetivo, requiere de un enorme manejo de inteligencia emocional por parte de quienes interactúan con el Asegurado, siendo fundamental el primer contacto, pues no solo ha visto menoscabado su patrimonio y bienes, sino que en un alto porcentaje de los casos, dado el actuar violento y temerario que caracteriza al delincuente hoy, él y su familia pudieron haber sido directamente afectados por acciones de violencia o intimidación para concretar el Robo.

Saber manejar este contexto constituye un gran desafío al Liquidador quien está obligado a obtener declaraciones de lo sucedido para realizar un análisis de cobertura que obligan al Asegurado a revivir situaciones que quiere olvidar y solicitar documentos de respaldo cuando no siempre están a la vista, todo ello con la consabida presión del Plazo de Liquidación.

Luego de recibir un denuncia de un siniestro, en nuestro primer contacto con el Asegurado, su primera la expresión será:

¡¡Me Robaron!!

No está dentro del espectro que el Asegurado maneja, inmediatamente post-siniestro, el hecho de que las circunstancias o modalidad en que se produjo el siniestro no se enmarquen dentro de la tipificación del Artículo 432 del Código Penal, que define el Delito de Robo.

El artículo 432 CP.

“Establece que quien sin la voluntad del dueño y con ánimo de lucro, se apropia cosa mueble ajena usando de violencia o intimidación en las personas o de fuerza en las cosas, comete robo; si faltan la violencia, la intimidación y la fuerza, el delito se califica de hurto.”

Podemos estar en presencia de ilícitos tales como, Hurto, Hurto Agravado, Apropiación Indebida, Estafa y otros engaños, que no se encuentran cubiertos en un Póliza tradicional de Robo.

Pero en la visión del Asegurado solo existen tres elementos:

- los delincuentes que ingresaron a su hogar/ empresa
- la sustracción de sus bienes.

Como el delito se realizó, o si él pudo haber hecho más o menos para evitarlo no será relevante y esperará que el seguro contratado se evidencie con una indemnización en el más breve plazo. Sería una quimera esperar que el Asegurado dijera que fue objeto de una Apropiación Indebida o de un Hurto Agravado o una Defraudación, el siempre habrá sufrido un Robo.

Durante el desarrollo del proceso, para recomendar la indemnización del siniestro, el Liquidador debe poder establecer que se está en presencia de un Robo de acuerdo al Artículo 432 del Código Penal, esto es:

“Quien sin la voluntad del dueño y con ánimo de lucro, se apropia cosa mueble ajena usando de violencia o intimidación en las personas o de fuerza en las cosas, comete robo; si faltan la violencia, la intimidación y la fuerza, el delito se califica de hurto.”

Este debe haberse realizado bajo las modalidades que el mismo Código establece, que son distintas dependiendo del lugar donde se realice el Robo.

Existen varias clasificaciones del Lugar donde se cometió el Delito, pero para efectos de esta nota solo indicaremos las siguientes:

a) Robo en Lugar Habitado o Destinado a la Habitación, esto es el Inmueble que sirve de vivienda o morada. Recordemos que si se trata de un Robo en una Vivienda, será un riesgo suscrito en una Póliza de Robo Habitacional.

Art. 440. robo en lugar habitado:

“El culpable de robo con fuerza en las cosas efectuado en lugar habitado o destinado a la habitación o en sus dependencias, sufrirá la pena de presidio mayor en su grado mínimo si cometiere el delito:

- 1. Con escalamiento, entendiéndose que lo hay cuando se entra por vía no destinada al efecto, por forado o con rompimiento de pared o techos, o fractura de puertas o ventanas.*
- 2. Haciendo uso de llaves falsas, o verdadera que hubiere sido sustraída, de ganzúas u otros instrumentos semejantes para entrar en el lugar del robo.*
- 3. A Introduciéndose en el lugar del robo mediante la seducción de algún doméstico, o a favor de nombres supuestos o simulación de autoridad.”*

b) Robo en Lugar no Habitado, cuando el inmueble afectado es en una empresa, local comercial o institución, y este sería un riesgo amparado en una póliza de robo comercial.

Art. 442 robo en lugar no habitado:

“El robo en lugar no habitado, se castigará con presidio menor en sus grados medio a máximo, siempre que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

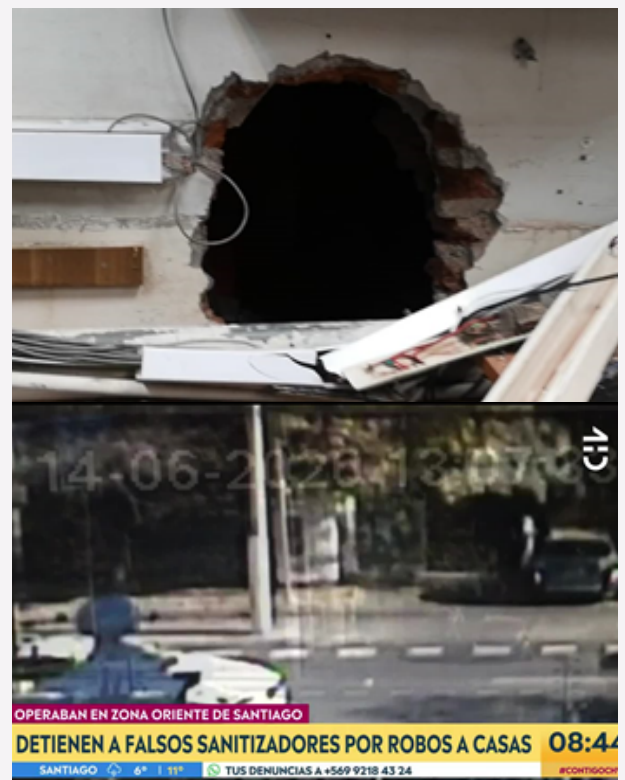
- 1. A Escalamiento.*
- 2. Fractura de puertas interiores, armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados*
- 3. Haber hecho uso de llaves falsas, o verdadera que se hubiere sustraído, de ganzúas u otros instrumentos semejantes para entrar en el lugar del robo o abrir los muebles cerrados.*

No siempre resulta todo tan fácil, como son aquellos siniestros donde encontramos de inmediato una evidencia física de una “Fuerza” para entrar al inmueble.

Este es el Siniestro ideal, se cumple exactamente lo que pide la ley, entrar “por forado o con rompimiento de pared o techos, o fractura de puertas o ventanas.”

Con un correcto respaldo de la reclamación por parte del Asegurado, no existiendo exclusiones, se trata de un Robo con Fuerza y no debieran existir reparos por parte del Compañía.

Pero existen muchas situaciones propias de la realidad delictual actual, donde no encontramos evidencias de Fuerza o Fractura, sino que el ingreso a las viviendas se ha producido por la vía del engaño, o este ingreso a sido facilitado por descuidos del asegurado.



Casos como este se dan mucho hoy y se conocen como introducciones engañosas, donde no vemos una Fuerza Física para lograr la perpetración del delito, pero este se logra mediante un engaño, donde una persona se hace pasar por otra, “viciando” la voluntad del afectado que lo deja pasar.

Esto también constituye un Robo con Fuerza y está en el Código de acuerdo a lo siguiente:

“A Introduciéndose en el lugar del robo...a favor de nombres supuestos o simulación de autoridad....”

Siniestros realizados con estas modalidades, como ésta requieren de mucha fundamentación legal, pues comparten también características de Hurto y Estafa.



En el Delito de Hurto al igual que en el Robo también se sustrae una cosa ajena pero no hay violencia, amenaza o fuerza para conseguir ese propósito. Por ejemplo, sería robo si el delincuente forzara la puerta de una casa, y hurto si el ladrón se la encontrara abierta y cometiera el delito.

El Hurto se encuentra excluido de cobertura, se estima porque existió un actuar negligente por parte del Asegurado en no prevenir el siniestro, y el Liquidador no podrá recomendar indemnización.

Volviendo sobre el punto de cómo percibe el Asegurado “su siniestro”, en cualquiera de estas formas de realización del delito, cuya casuística es enorme hoy, para el Asegurado siempre habrá sido un Robo, esperará ser indemnizado.

En los párrafos anteriores, he tratado de transmitir aquellas particularidades y sensibilidades que presenta la Liquidación de un Siniestro de Robo, que pone a prueba la capacidad técnica de manejo de conflictos de un Liquidador.