

LAS CLÁUSULAS DE GARANTÍA EN LOS CONTRATOS DE SEGURO

Es normal que dentro del ciclo de la relación entre las aseguradoras y los asegurados, se presenten momentos de mayor exigencia en el cumplimiento de las garantías y cláusulas adicionales pactadas en los contratos.

En épocas de baja siniestralidad, las aseguradoras no serán demasiado estrictas al suscribir o renovar pólizas, y es de esperarse que esta tendencia se revierta al incrementarse el número de reclamos.

Con el seguro de sustracción ocurre que los aseguradores exigen que ciertos asegurados deban mantener sistemas conocidos comercialmente con el nombre de **ALARMAS MONITOREADAS**. Estos dispositivos incluyen la ubicación de sensores de movimiento o volumétricos, así como sirenas y botones de alarma silenciosa, llamados *botones de pánico*. La eficacia de este tipo de dispositivos depende de dos factores: el real monitoreo permanente de las señales que emite el sistema, el cual debe

hacerse desde una central que funcione 24 horas; pero más importante aun, de un adecuado sistema de respuesta frente a las señales de alarma que emiten los aparatos instalados en la edificación protegida, o las señales silenciosas que provengan de los llamados botones de pánico. Sin el correcto funcionamiento de estas respuestas, de nada vale la alarma. Veamos dos casos.

1. En una empresa dedicada a la venta de motores fuera de borda y sus accesorios, se instaló un sistema de alarma sonora, que incluía una potente sirena, la cual se accionaba cuando cualquiera de los sensores era activado. El sistema operaba con la electricidad pública y contaba además con una batería de respaldo. La señal era enviada a la central de monitoreo mediante la línea telefónica del asegurado.

Una noche, delincuentes llegaron hasta el lugar y procedieron a cortar la línea telefónica, la cual salía del local y discurría por la pared del frente sin ninguna protección. De inmediato, rompieron los candados de la puerta de acceso y dos de ellos ingresaron al local. Al abrirla, la

sirena comenzó a sonar pero fue rápidamente apagada. Sus cómplices cerraron de nuevo la puerta, colocando nuevos candados llevados por ellos al efecto. Esto no les tomó más de un minuto y los vigilantes del sector no notaron nada.

En la central de monitoreo se encendió una señal cuando se abrió la puerta y al mismo tiempo los sensores internos comenzaron a reportar movimientos dentro del local.

Se envió a una patrulla de reacción, cuyos integrantes se acercaron al lugar y revisaron cuidadosamente el exterior de la edificación. Como vieron los candados puestos, reportaron normalidad en el sector. Pese a que los sensores seguían mostrando movimiento interno, se llegó a la conclusión que se trataba de un problema de configuración de la alarma, y procedieron a apagarla. Entretanto, los delincuentes en el interior empacaban en cajas toda la mercancía. Más tarde, sus cómplices regresaron, abrieron los candados y huyeron con una millonaria suma en motores y partes.

Qué falló? Evidentemente la empresa de monitoreo falló en su deber de reaccionar adecuadamente ante las señales de alarma. Si bien ellos no están facultados para ingresar a las instalaciones, tienen la obligación

de informar al asegurado acerca de tales novedades, para que sea el propietario o administrador quien decida si conviene o no ingresar al local a verificar que todo esté normal. En este caso, bastaba con hacerse acompañar de la policía e inspeccionar el local. Con ello, se podría haber sorprendido a los ladrones y evitado el hurto.

2. En el otro caso, una mañana de domingo varios delincuentes llegaron hasta un local, cuyos empleados contaban con botones de alarma silenciosa. Pese a que los activaron varias veces, nunca se produjo reacción alguna por parte de los grupos encargados contractualmente de ello. Los ladrones permanecieron más de 15 minutos en el local, y huyeron con su botín sin que nadie los interceptara.

De estas dos situaciones debe desprenderse como conclusión que los contratos de monitoreo de alarmas deberían ser revisados tanto por los usuarios como por los inspectores de las aseguradoras, para garantizar que la protección que se exige como base para otorgar el seguro de sustracción realmente sea eficaz.

No bastan las certificaciones de calidad o los folletos promocionales de las firmas de monitoreo, para determinar que una protección es suficiente.

De igual manera, conviene investigar los antecedentes de las empresas dedicadas a la prestación de dichos servicios, puesto que resulta evidente que en casos como el primero de los relatados, las personas que cometieron el hurto tenían exactos conocimientos de dichos sistemas de alarma. No fue por coincidencia que llegaron directamente al sitio, que supieran como desconectar la alarma y anular la señal telefónica.