

CASO 3. Las condiciones generales de las pólizas de seguro de incendio facultan a las compañías de seguros para ingresar a los predios. Dichas cláusulas normalmente establecen que la Aseguradora podrá penetrar en los edificios o locales en que ocurrió el siniestro para determinar su causa y extensión. Igualmente podrá colaborar con el Asegurado para examinar, clasificar, avaluar, trasladar o disponer de los bienes asegurados. Estas facultades podrán ser ejercidas por la compañía de seguros en cualquier momento, mientras el Asegurado no le avise *por escrito* que renuncia a toda reclamación.

Cuando el Asegurado o cualquier persona que razonablemente se crea que actúa en su nombre, deje de cumplir los requerimientos de la compañía o le impida o dificulte el ejercicio de estas facultades, la Aseguradora deducirá de la indemnización a que haya lugar, si lo hubiere, el valor de los perjuicios que tal conducta le cause.

En cuanto a la recomendación hecha por el ajustador en el sentido de disponer de algunos bienes que quedaron en regular o

mal estado, debe tenerse en cuenta que la sugerencia del ajustador tenía como propósito principal el de evitar un agravamiento en las consecuencias del siniestro presentado. No haber procedido a enterrar los alimentos que quedaron en mal estado habría sido obrar de manera negligente, lo cual pudiera haber ocasionado problemas de salud pública por contaminación.

La donación de los productos en regular estado también constituyen una medida prudente y juiciosa, encaminada como la anterior a proteger los intereses del Asegurado y no los de la Aseguradora.

Conviene resaltar que en estos casos el ajustador externo designado por la Aseguradora deberá ser lo suficientemente claro al informar al Asegurado que su visita inicial tiene por objeto colaborar en la atención del reclamo, si es el caso; además de establecer la **posible** responsabilidad de la compañía en el evento. Deberá ser muy cuidadoso al sugerir acciones como las descritas, aclarando que, independientemente de si el evento está cubierto o no, aquello

que se recomienda corresponde a lo que cualquier persona juiciosa haría en situación similar, para no agravar la situación presentada.

En todo caso, deberá quedar muy en claro que la presencia del ajustador no compromete de manera automática la responsabilidad de la compañía de seguros, situación que quedará definida una vez se establezcan las causas del evento y las condiciones generales y particulares del contrato específico.

En el peor de los casos, corresponderá a un juez de la república definir si las acciones recomendadas ocasionaron perjuicio al Asegurado; o si por el contrario resultaron benéficas para él.

CASO 4. Con el fin de determinar el alcance de la responsabilidad en un reclamo por apropiación de dineros por parte del vendedor de una empresa asegurada, Usted solicita inspeccionar los libros y registros contables correspondientes.

Luego de varias disculpas por parte del asegurado, el intermediario de seguros del reclamante envía una comunicación en la cual se niega rotundamente a permitir la revisión de los registros contables de su cliente, argumentando que según el artículo 61 del Código de Comercio, relacionado con las

excepciones al derecho de reserva y exhibición de libros de comercio, la compañía de seguros no puede solicitar tal inspección.

Manifiesta además que por el hecho de haber aportado copia de la denuncia penal junto con copias de los documentos soporte del reclamo, la compañía de seguros se encuentra en la obligación de indemnizar a su cliente.

En la misma comunicación, el intermediario de seguros manifiesta que por haber transcurrido mas de 30 días desde la entrega de los documentos sin que la Aseguradora se haya manifestado al respecto, ya no es posible objetar la reclamación, pues según su opinión el reclamo de su cliente ya presta "mérito ejecutivo".

asr@epm.net.co