

El accidente fue en mayo y recién le dieron el primero de tres pagos en noviembre

# La odisea de Constanza del Rosario para cobrar el seguro de incendio de su casa

La sicóloga y escritora peleó con su banco, que quería usar ese dinero para prepagar el crédito hipotecario y no reparar la vivienda.

FRANCISCA ORELLANA

El 17 de mayo de 2024, cerca de las 13:00, la sicóloga clínica y escritora Constanza del Rosario se estaba duchando cuando su asesora del hogar le gritó que la casa se estaba quemando.

“Salí desnuda a buscar un extintor, pero no fue suficiente, el techo estaba prendido. Llamamos a los bomberos y yo en lo único que pensaba era que ojalá solo se quemara el techo, nada más”, recuerda.

Era la casa familiar de 100 metros cuadrados donde vive con su hijo de siete años, en la comuna de La Reina. La tenía asegurada porque la compró con un crédito hipotecario en el Banco Itaú hace diez años.

“Me iba a bañar, abrí el agua y no salía caliente. Cuando lo intenté por tercera vez, el calefón prendió, pero al parecer se acumuló gas que fue lo que se prendió, subió por el ducto y agarró el entretecho”, dice la dueña de casa.

Según estableció el peritaje de Bomberos, el incendio fue por el recalentamiento del ducto de ventilación del calefón, el cual estaba ubicado en el patio exterior, pero cuyo ducto de salida cruzaba el entretecho.

## ¿Qué daños sufrió su casa?

“El incendio dañó el techo y el sistema eléctrico, pero los mayores daños se produjeron por el agua para apagar el fuego. Gran parte de las reparaciones son por el agua en un piso de parquet. Todos los muebles se hincharon, especialmente en la cocina, y las paredes quedaron manchadas. La única parte estructuralmente dañada es el techo”.

## Recuperar el dinero

Del Rosario consideró que tener el seguro le ayudaría a pagar los arreglos y financiar un lugar donde arrendar durante unos seis meses, mientras se reparaba la casa. Pero



El 15 de julio Constanza del Rosario entregó todos los papeles para activar la póliza y recién en noviembre recibió una parte de la indemnización.

obtener el dinero se transformó en una odisea: el banco quería destinar las 1.616 UF (poco más de \$61.000.000) que entregó el seguro en septiembre a prepagar el crédito hipotecario, mientras que la sicóloga quería usarla para hacer los arreglos, exponiéndose a perder su casa. Descubrió que había una cláusula en la escritura de compraventa que le daba derecho al banco a manejar esos fondos.

“Al ser el beneficiario directo del seguro, el banco maneja las platas para asegurarse de que las personas reconstruyan la casa. El tema es que, si la garantía, que es la casa, llega a perder valor, el banco te la puede quitar. Y si no me pasaban el dinero, yo estaba obligada a sacar otro crédito para arreglarla para que no me la quiten. Eso es lo que querían hacer”, dice.

Detalla que el ejecutivo del Itaú le reenvió un mail interno que la alertó: “Decía que como la garantía estaba fuertemente afectada por los daños, preferían que la plata fuera para prepagar el crédito. Pero mi casa sí se podía reparar”.

La afectada le hizo saber al banco que no quería prepagar, quería los fondos para reconstruir.

“Ellos tenían cinco días hábiles para depositarme, pasaban los días

y no me decían nada, tenía que ir personalmente mientras el plazo de arriendo se acababa. En octubre, el ejecutivo me dice que me iban a transferir en el día, pero necesitaban confirmar de nuevo que no quería prepagar. Fue un abuso gigante”, cuenta.

Pasó algunas semanas viviendo en su casa con el techo tapado con nylon, con frío. En julio pudo arrendar un lugar. Toda la situación la afectó en su día a día.

“Te quitan tu derecho a una vivienda digna y aumentan tu carga financiera. Perdí muchas horas de trabajo por dedicarme a solucionar este tema, a mandar correos y documentos, estoy tomando medicamentos para que no me den ataques de pánico. Ha sido un periodo muy desgastante y lo deben vivir otras personas que pasan un siniestro como el mío”, declara.

Ella usó inicialmente ChatGPT para entender las implicancias de su escritura y de la póliza del seguro y se asesoró por un abogado. Con toda esa experiencia inició una campaña educativa en su cuenta de Instagram (@consdelrosario) para que aquellos que vivan algo similar puedan informarse.

Este lunes 4 de noviembre le volvió la esperanza: le entregaron uno

de los tres depósitos que le harán con el dinero del seguro, por lo que ya comenzó los trabajos de reconstrucción para tener la vivienda lista, a más tardar en diciembre.

## Demora en el pago

Mauricio Jullian, abogado experto en derechos del consumidor, socio de JLegal y asesor de Del Rosario, dice que es usual que se utilicen estrategias para demorar o cansar a los usuarios que activan una póliza.

“Con los seguros y en materias financieras, muchas veces el consumidor está en posición de vulnerabilidad frente al proveedor. Tiene la carga de presentar las pruebas para que le cubran y se le pide documentación por goteo para alargar el proceso. A veces piden antecedentes por si va a arrendar otra vivienda o solicitan cotizaciones de arreglos, algo que no se pueden exigir ni condicionar para el pago”, detalla.

Desde Banco Itaú informaron por escrito que el caso fue resuelto en conformidad con los requerimientos de la cliente.

“Para casos como el descrito, el banco realiza un análisis detallado, según lo establecido en los contratos y en la legislación vigente”, respondieron.