RESOLUCION N° 006/2019

**VISTOS:**

Que, **.......** interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) contra **....... SEGUROS**, solicitando se le otorgue la cobertura del **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA N°** **.......**.

Que, la señalada reclamación cumple con los requisitos de materia, cuantía y oportunidad establecidos en el Reglamento de la DEFASEG (http://www.defaseg.com.pe/reglamento).

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, la aseguradora presentó sus descargos y la documentación solicitada.

Que, el 10 de diciembre de 2018 se realizó la audiencia de vista con la participación de las partes, las que sustentaron su posición, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: (1) la aseguradora demoró 75 días en emitir su rechazo de cobertura; (2) el 24 de septiembre de 2018, presentó el parte policía de fecha 18 de agosto de 2018, pero la aseguradora se basa en un parte de fecha 13 de septiembre de 2018 que carece de validez y ha motivado una denuncia a inspectoría general de la policía; (3) fue víctima de robo agravado el 2 de julio del 2018, y denunció el hecho a las dos horas ante la policía; (4) le robaron su billetera en la que portaba dinero y dos tarjetas de ahorro del ......., y al ser amenazado tuvo que proporcionar su clave secreta. También le robaron su celular marca Samsung S9; (5) después pudo bloquear las tarjetas, pero ya habían hecho retiros por un total de S/6,000.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) se rechaza la solicitud de cobertura, por cuanto la aseguradora considera que el asegurado ha incumplido con la obligación de probar la existencia del siniestro, establecida en lo dispuesto en el artículo 77 de la Ley del Contrato de Seguro; (2) en el Parte N° 100 expedido por la comisaría de Pro con fecha 13 de septiembre de 2018, se concluye que luego de la investigación policial efectuada no se ha podido acreditar que se haya producido el delito denunciado; (3) el reclamante efectúa una equivoca invocación a la figura del siniestro consentido, toda vez que el plazo de 30 días, conforme al artículo 74 de la Ley del Contrato de Seguro, deben ser contados a partir del momento en que se completa la información necesaria para el pronunciamiento, siendo que la norma de los 30 días para pagar el siniestro se refiere a los supuestos en los cuales ya existe tal obligación ya sea porque la aseguradora a admitido expresamente la procedencia de la misma o porque ha consentido el siniestro; (4) el asegurado presentó la documentación solicitada el 24 de setiembre del 2018, por lo que la aseguradora tenía hasta el 24 de octubre del 2018 para pronunciarse sobre la solicitud de cobertura; (5) incluso si se toma como punto de partida del plazo la fecha del parte policial N 100 de fecha 13 de setiembre del 2018, el plazo vencía el 13 de octubre de 2018, por lo que tampoco se ha excedido los 30 días, de ahí que no corresponde considerar consentido el siniestro; (6) el asegurado no ha cumplido con la carga de probar la ocurrencia del siniestro; (7) en el presente caso no se está ante una exclusión de cobertura o ante una pérdida de derechos, sino frente a la falta de certeza de la ocurrencia del presupuesto fáctico que activaría la protección otorgada por la póliza; (8) en el último documento de la investigación policial, esto es, en el parte No ......., en su punto II, inciso 3, la policía considera que debido a la ausencia de indicios razonables y ante la falta de aporte de elementos de convicción por parte del denunciante, no se puede establecer fehacientemente la comisión del delito denunciado recomendando su archivo pasivo; (9) el reclamante no ha aportado ninguna base legal y fáctica que evidencie que el mencionado parte es un acto administrativo inválido, siendo que por el contrario dicho documento cuenta con la presunción de validez de los actos administrativos emitidos por una autoridad o funcionario público, según lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley de Procedimientos Administrativos General; (10) no se ha acreditado la nulidad del parte No 100 mediante declaración de autoridad administrativa o jurisdiccional.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO**: Conforme al Reglamento de la Defensoría del Asegurado, **la DEFASEG sólo es competente para pronunciarse y resolver las reclamaciones indemnizatorias de los asegurados que hubiesen sido sometidas a su conocimiento, sobre la base de la documentación obrante en el correspondiente expediente y con arreglo a derecho, siempre y cuando las señaladas reclamaciones cumplan los requisitos reglamentarios de materia y cuantía.**

**SEGUNDO:** Asimismo, de acuerdo a **su Reglamento, la DEFASEG sólo es competente para pronunciarse y resolver las reclamaciones indemnizatorias de los asegurados que hubiesen sido sometidas a su conocimiento, sobre la base de la documentación obrante en el correspondiente expediente y con arreglo a derecho, siempre y cuando las señaladas reclamaciones cumplan los requisitos reglamentarios de materia, cuantía y oportunidad, de manera que las reclamaciones por materias distintas al otorgamiento de cobertura, como pueden las pretensiones indemnizatorias por daños y perjuicios, por reembolso de gastos, o idoneidad de servicios, son ajenas a la competencia funcional de esta Defensoría.**

**TERCERO:** El artículo 1 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro dispone que el contrato de seguro es aquel por el que la aseguradora se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar -dentro de los límites pactados- el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas, enmarcado en una póliza que la aseguradora debe entregar al contratante, y cuyos requisitos mínimos están previstos en el artículo 26 de la señalada ley.

**CUARTO:** El artículo 1361 del Código Civil dispone que los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos, presumiéndose que lo declarado es lo querido por ambas partes, de manera que la parte que sostenga lo contrario debe probarlo.

**QUINTO: En materia procesal**, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, carga procesal a la que refiere el artículo 196 del Código Procesal Civil, salvo que se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**SEXTO:** De acuerdo a los términos contenidos en el rechazo, la reclamación y en la respectiva absolución, así como a lo tratado en la audiencia de vista, la solución de la presente controversia consiste en determinar, primero si en el presente caso el siniestro ha quedado consentido o no; y en caso de verificarse que el pronunciamiento de la aseguradora se ha efectuado dentro del plazo, corresponderá establecer si el asegurado ha demostrado o no la ocurrencia del siniestro.

En efecto, la aseguradora sustenta su rechazo en el incumplimiento de la obligación del asegurado de probar la existencia del siniestro, establecida en el artículo 77° de la Ley del Contrato de Seguro.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, respecto de la controversia sobre la existencia o no de un supuesto de siniestro consentido, cabe indicar que conforme lo dispone expresamente el artículo 74° de la Ley del Contrato de Seguro, el plazo de 30 días con que cuenta la aseguradora para pronunciarse sobre una solicitud de cobertura, se computa desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro.

Conforme consta en el Certificado del Seguro de Protección de Tarjetas, para el procedimiento de solicitud de cobertura, el asegurado debe completar la siguiente documentación, a efectos que la aseguradora pueda pronunciarse:

*“Para todos los casos, el ASEGURADO debe cumplir con las siguientes obligaciones generales:*

1. *Presentar la denuncia en la delegación policial del distrito donde se dieron los hechos dentro de un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas posteriores al siniestro o de haberse percatado del hecho.*
2. *Debe entregar a las oficinas de la COMPAÑÍA o en cualquier agencia del Banco de Crédito del Perú: (a) Carta simple, dirigida a ....... SEGUROS, informando la ocurrencia del siniestro, sus circunstancias e indicando el monto al que ascienden las transacciones realizadas indebidamente.*

*(b) Denuncia policial en original o en copia legalizada.”*

Es un hecho no controvertido y reconocido en el presente caso, que el 24 de septiembre de 2018 el asegurado presentó Copia del Parte S/N – 2018-REGIÓN POLICIAL/LIMA-DIVPOL-N1-DEPINCRI-LO a la aseguradora.

En esa medida, conforme al artículo 74 de la Ley del Contrato de Seguro, ....... tenía plazo para pronunciarse hasta el 24 de octubre del 2018, por lo que ha haber notificado la carta de rechazo el 21 de septiembre de 2018, el pronunciamiento de la aseguradora se ha realizado dentro del plazo legal.

Por todo lo anterior, esta Defensoría es de la convicción que, en el presente caso no se ha configurado un supuesto de siniestro consentido.

**OCTAVO**: En segundo lugar, en la presente reclamación corresponde analizar si el asegurado ha demostrado o no la ocurrencia del siniestro, tal como lo establece el artículo 77° de la Ley del Contrato de Seguro:

*“Artículo 77° Cargas de las partes*

*Corresponde al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida si fuera el caso, y al asegurador la carga de demostrar las causas que lo liberan de su prestación indemnizatoria”*.

En el presente caso, para demostrar la ocurrencia del siniestro, el asegurado presentó el Parte S/N – 2018-REGIÓN POLICIAL/LIMA-DIVPOL-N1-DEPINCRI-LO de fecha 18 de agosto del 2018. En dicho documento se consigna la declaración efectuada por el asegurado respecto a la denuncia por el presunto delito contra el patrimonio – robo agravado, con arma de fuego.

Conforme consta en dicho documento, a mérito de la denuncia, la Policía Nacional del Perú realizó redadas por los lugares donde se suscitaron los hechos delictivos con resultados negativos, indagó y verificó su existían cámaras de video vigilancia, verificando que no existen. Asimismo, el personal de la DEPINCRI-PNP da cuenta que entrevistó a los moradores del lugar indicando no haberse percatado de ningún ilícito penal. También se da cuenta que se ha recurrido a diversos canales de información (como informantes y confidentes) pero no se obtuvo información relevante que permita la individualización e identificación de los presuntos autores, responsables de los ilícitos investigados.

Como conclusión, la PNP establece que *“pese a tener información de la presente denuncia, a la fecha no ha sido posible identificar a los presuntos autores del hecho ilícito, asimismo el agraviado no pudo verificar placa del vehículo, y los rasgos físicos de los presuntos autores del hecho, por lo que se sugiere respetuosamente a la superioridad que dicha denuncia sea considerada en el archivo pasivo de esta DEPINCRI PNP de los Olivos, S.M.P:”*.

Con posterioridad a esa evaluación policial, en el Parte N° ....... de fecha 13 de septiembre de 2018 se deja constancia: *“2. Que, ante el tiempo transcurrido y la inasistencia del denunciante ....... (30) a fin de dar más indicios que conlleven a la identificación, ubicación y/o captura de los autores del hecho delictivo en su agravio. 3. Que, hasta la formulación del presente documento, ante la inasistencia del denunciante y la falta de indicios razonables no se ha podido establecer fehacientemente la comisión del delito contra el patrimonio – robo agravado en agravio del ....... (30) por lo que dicha denuncia obra en el archivo pasivo de esta dependencia policial”*.

Como puede apreciarse, en el último documento emitido por la Policía Nacional del Perú, luego de las investigaciones del caso, la autoridad policial concluye que ante la falta de indicios razonables no se puede establecer fehacientemente la comisión del delito denunciado por el asegurado.

En ese sentido, se advierte que según las investigaciones realizadas por la PNP no existen evidencias razonables de la comisión del delito que configuraría el siniestro bajo reclamación.

Es cierto que el reclamante ha cuestionado el Parte N° ....... de fecha 13 de septiembre de 2018 presentando una queja y que denunciaría ante la inspectoría general de la policía, lo que él considera una irregularidad. Empero, esta Defensoría aprecia que hasta la fecha no se ha aportado a autos medio probatorio que demuestre la invalidez o ineficacia del mencionado Parte N° 100. Tampoco, se ha demostrado la declaratoria de nulidad de las conclusiones de la investigación policial que contiene dicho Parte N° 100.

Ante dicha circunstancia, es evidente que resulta válida y eficaz la conclusión policial contenida en el Parte N° ....... de fecha 13 de septiembre de 2018, por lo que este Colegiado aprecia que el asegurado no ha cumplido con la carga de demostrar la ocurrencia del siniestro.

**ATENDIENDO A LO EXPRESADO, ESTA DEFENSORÍA CONCLUYE SU APRECIACIÓN RAZONADA Y CONJUNTA AL AMPARO DE LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE LA DEFASEG, POR LO QUE**

**RESUELVE:**

Declarar **INFUNDADA** la reclamacióninterpuesta por **.......** contra **....... SEGUROS** correspondiente al **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA No .......**, quedando a salvo el derecho del reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 14 de enero de 2019

Marco Antonio Ortega Piana María Eugenia Valdez Fernández Baca

Presidente Vocal

Rolando Eyzaguirre Maccan Gonzalo Abad del Busto

Vocal Vocal