RESOLUCIÓN N° 047/19

**Vistos:**

Que, doña **...................** interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que **................... Seguros** otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 4 de diciembre de 2018, que afectó al vehículo con placa de rodaje ..................., conforme al **SEGURO VEHICULAR - PÓLIZA No ...................**;

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.html);

Que, conforme al Reglamento de la DEFASEG, atendiendo a la cuantía de la reclamación (referida por el reclamante en S/.1,000 según documentación presentada), que no supera US$ 3,000 (o su equivalente en moneda nacional), esta última puede ser resuelta por un órgano resolutivo unipersonal, el mismo que, en el presente caso, está a cargo del vocal que suscribe;

Que, el 25 de febrero de 2018 se realizó la audiencia de vista, con la asistencia de las partes, cuyos representantes sustentaron sus posiciones respecto de la reclamación, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta;

Que, la reclamación se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) el día 4 de diciembre del 2018, llamó a ................... para reportar el siniestro, luego de lo cual llegó el procurador quien sólo le preguntó sus datos y se puso a conversar de manera privada con la otra persona involucrada en el choque; (2) el procurador le comunicó que la otra persona reconoció su falta y que no quería ir a la comisaría; (3) el procurador le informó que podía llegar a un acuerdo con el otro conductor y evitar ir a la comisaría y hacer la prueba de alcoholemia; (4) el procurador le recomendó que si el acuerdo no era favorable que vuelva a llamar a ................... para hacer uso del seguro y que luego pida una grúa, ya que el servicio iba a quedar abierto. Luego de esto el procurador se fue sin dejarle ninguna constancia; (5) volvió a llamar a la aseguradora y le informaron que necesitaba hacer la denuncia policial; (6) ................... incurre en falta al pretender no asumir la responsabilidad por parte de su procurador, pues el procurador le recomendó llegar a un acuerdo y que el servicio quedaba abierto, y de no ser favorable el acuerdo podía volver a llamar a la central para hacer uso del seguro; (7) las cargas opuestas para rechazar el siniestro no guardan consistencia ni proporcionalidad; (8) el procurador nunca le ofreció darle la hoja de atención de servicio y es falso que se haya negado a recibirla o firmarla; (9) no se ha tomado en cuenta la cláusula sistema speed, la cual la exonera de los trámites legales y policiales que se deriven del siniestro; (10) el procurador debió autorizar la reparación en el lugar del siniestro, tomando en cuenta que fue él quien recomendó que no se hiciera la denuncia; (11) solicita que la aseguradora le devuelva lo gastado en la reparación de la unidad asegurada de placa ..................., que ascienden a la suma de US$1,848.49 incluido IGV menos el deducible.

Que, por su parte, la aseguradora ratificando el rechazo por no efectuarse la denuncia policial ni someterse al dosaje etílico, solicita que la reclamación sea declarada infundada, atendiendo a los antecedentes y hechos siguientes: (1) el siniestro no está cubierto debido a que no se realizó la denuncia policial ni se le practicó el dosaje etílico al conductor, incumpliendo lo estipulado en el artículo 7, numeral B, inciso 1 y el artículo 7, numeral C del condicionado VEG001 de la Póliza de Vehículos; (2) la supuesta actuación en forma poco usual o sospechosa del procurador al sugerirle llegar a un acuerdo con la otra parte que denuncia la reclamante, no se encuentra alineada a la respuesta que ella dio a la Central Telefónica de ................... cuando se le llamó para confirmar su deseaba seguir con el uso del seguro; (3) ................... cumplió con su obligación de asistir al asegurado, al enviar un procurador para atender el siniestro; (4) la asegurado por propia voluntad decidió no hacer uso de su póliza vehicular; (5) el procurador se retiró del lugar porque la asegurada había decidido libremente no utilizar su póliza vehicular, por ende fue una decisión personal, tomada de libre albedrío; (6) a fin de confirmar que la asegurada había decidido libremente no utilizar su póliza vehicular, ................... procedió a llamarla conforme al audio que como prueba adjunta a fin de confirmar la decisión de la reclamante de no usar los servicios de su aseguradora; (7) en el audio a partir del segundo 5, la reclamante responde dos veces “sí” corroborando que llegó a un acuerdo con la otra parte, y manifiesta su conformidad a la indicación de la representante de ................... respecto a que se procede a cancelar la atención del evento y que la aseguradora no será responsable por ningún daño; (8) ................... tuvo la diligencia de confirmar con la reclamante la decisión de ésta de no seguir utilizando su seguro; (9) la asegurada conocía de sus derechos y cargas derivados de la póliza, que le fue enviada de forma electrónica a su correo; (10) el audio acredita que en uso de sus legítimos derechos de llegar a un acuerdo con el tercero o de no continuar con el uso del seguro, la reclamante decidió no continuar con el uso de su póliza vehicular; (11) la autorización y/o el ingreso al taller de un vehículo asegurado, no implica la cobertura automática de un siniestro y/o que el seguro se encuentre renunciando al análisis de la cobertura del siniestro, pues, el ingreso al taller es el primer paso para poder determinar los daños en forma inmediata, y paralelamente se evalúa los antecedentes del caso, se cruza información; (12) si por cualquier razón la reclamante cambió de opinión respecto de la utilización de su seguro vehicular, esto no quiere decir, que se encuentra exonerada de cumplir con las cargas que señala la póliza, en este caso, de igual forma tenía la obligación de acudir a realizar la denuncia policial, el problema es si el asegurado cambia de opinión día o días después de haber señalado expresamente que renuncia al uso del seguro, en definitiva no es responsabilidad de la aseguradora que no haya cumplido con sus cargas.

Con fecha 1 de marzo de 2019, ................... presentó copia del CD que contiene el audio de la llamada de la asegurada, para que se traslade a la reclamante. Igualmente, presentó copia de la póliza de seguros.

**Considerando:**

**PRIMERO:** Conforme a su Reglamento, laDEFASEG está orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten con las empresas aseguradoras, entendiéndose por “asegurados” y “usuarios de seguros” a los asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en las pólizas.

**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:** Que, de acuerdo a la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, norma legal vigente con ocasión de la celebración del contrato al cual se contrae el presente caso, todas las cuestiones jurídicas se rigen por lo dispuesto en dicha ley y por las que reglas que se acuerden convencionalmente, en cuanto no vulneren los principios esenciales de la naturaleza jurídica del seguro, siendo que sólo se aplica el derecho común a falta de disposiciones del derecho de seguros o de protección al consumidor.

**CUARTO:** Que, 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: Que, conforme al** artículo 196 del Código Procesal Civil, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, así como a quien los contradice invocando nuevos hechos, salvo que aquel que esté sujeto a dicha carga procesal se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**SEXTO:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación y en la absolución de la misma, y a lo tratado en la audiencia de vista, la cuestión controvertida radica en determinar si el rechazo de cobertura, por la causal contractual de omisión de cumplimiento de la carga de denuncia policial y sometimiento a dosaje etílico, es legítimo o no.

6.1. El rechazo de cobertura por incumplimiento de las indicadas cargas se sustenta en en el artículo 7, numeral B, inciso 1 y el artículo 7, numeral C del condicionado VEG001 de la Póliza de Vehículos:

 “*ARTÍCULO No 7 CARGAS Y OBLIGACIONES*

 *(…)*

 *B. Asimismo, en caso de siniestro, además de las cargas y obligaciones señaladas en el Artículo 9° Inciso B de las Condiciones Generales de Contratación, el ASEGURADO deberá cumplir con las siguientes obligaciones:*

 *1) Modificando lo estipulado en el numeral 3 del inciso B del artículo 9° de las Condiciones Generales de Contratación, comunicar a la COMPAÑÍA en el más breve plazo y denunciar el hecho ante las autoridades policiales de la Jurisdicción en un plazo máximo de cuatro (4) horas de ocurrido el siniestro, solicitando la respectiva constatación de daños.*

 *(…)*

 *C) En caso de Accidente de Tránsito, el conductor del vehículo asegurado deberá someterse oportunamente, dentro de un plazo máximo de cuatro (4) horas de ocurrido el Accidente de Tránsito, al examen de alcoholemia y/o a los exámenes toxicológicos que correspondan.*

 *Si el conductor se niega y/o no se somete oportunamente al examen de alcoholemia o al examen toxicológico u otro que corresponda, se presumirá que, al momento del Accidente de Tránsito, estaba en estado de ebriedad y/o bajo los efectos o influencia de estupefacientes, narcóticos y/o alucinógenos. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la pérdida de los derechos de indemnización.”*

No es materia controvertida el conocimiento del asegurado de las respectivas cargas y condiciones contractuales, para fines de su plena oponibilidad.

6.2. De otro lado, de acuerdo con el artículo 59° de la Ley del Contrato de Seguros la caducidad convencional por inobservancia de una carga impuesta al asegurado sólo opera en la medida que dicha inobservancia sea imputable por dolo o por culpa inexcusable, caso este último en que además se requiere que la falta de aviso oportuno hubiese influenciado en la verificación o determinación del siniestro, esto es, hubiese afectado gravemente a la aseguradora.

 En atención a dichas exigencias legales, se aprecia que ................... atribuye culpa inexcusable en la falta de observancia oportuna de las cargas bajo análisis, pues considera que la asegurada pudo denunciar a la policía el siniestro y someterse al examen de alcoholemia.

Al respecto, está acreditado y reconocido que la reclamante que no cumplió con dichas cargas.

Incluso, del audio presentado por la aseguradora, consta que la reclamante renunció a hacer uso del seguro y luego de arreglar con el conductor de la otra unidad, cambió su decisión:

*“Señora Cabrera? … queríamos confirmar nuestro procurador que llegó a su auxilio nos indica que llegó a un acuerdo con la otra parte, queremos corroborarlo”*

*“Sí, Si”*

*“…estoy procediendo entonces a cancelar la atención del evento, ................... ya no sería responsable por ningún daño, ¿está bien?”*

*“Ok, está bien”*

En este sentido, este órgano resolutorio unipersonal considera que existió culpa inexcusable en el cumplimiento de dichas cargas, por cuanto la asegurada renunció a hacer uso del seguro y posteriormente se arrepintió, solicitando la cobertura pero sin haber cumplido con las cargas.

Siendo que la reclamante debía saber que tenía la carga contractual de realizar la denuncia y someterse a la prueba de dosaje etílico, siendo responsabilidad de la reclamante haber leído las condiciones en las que la aseguradora cubriría cualquier siniestro que hubiera afectado al vehículo asegurado.

6.3. De acuerdo al criterio uniforme ya desarrollado por este colegiado, en el marco del contrato de seguro que corresponde a un acuerdo de previsión, orientado a la obtención de cobertura respecto de los riesgos identificados, lo que se espera mínimamente del asegurado, como titular del interés asegurable, es que cuide de seguir el procedimiento establecido en la póliza en caso de siniestro, o que cuide que se siga el mismo, para no afectar su propio derecho. Las cargas, como situaciones jurídicas subjetivas activas y de desventaja implican finalmente que, quien debe observarlas, debe diligentemente realizar determinada actuación para impedir que se perjudique su propio interés, su pretensión indemnizatoria. Conforme a ello, no habiéndose demostrado que una causa mayor, ajena o externa impidió realizar la denuncia policial y se sometiera al examen de alcoholemia, debe concluirse que medió al menos una actuación negligente, esto es, culpa inexcusable de la asegurada.

6.4. Siendo que la carga del examen de alcoholemia tiene determinado alcance y funcionalidad, de manera fundamental por estar orientada a determinar si el asegurado o el conductor no participa en la cadena causal del siniestro, resulta aceptable admitir que la omisión del sometimiento a la prueba de dosaje etílico, genera un perjuicio a la aseguradora, afectándola en su derecho a investigar las circunstancias de la ocurrencia del siniestro, derecho de investigación orientado a comprobar, entre otros aspectos, la causalidad del siniestro y descartar la existencia de una eventual culpa o responsabilidad del propio asegurado o conductor en la producción del siniestro, lo que impacta en la verificación del cumplimiento de las previsiones contractuales para el otorgamiento de la cobertura indemnizatoria, descartando exclusiones o cualquier otra razón o motivo que justificase un rechazo.

**Atendiendo a lo expresado, el vocal que conoce como órgano resolutorio unipersonal concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento verificando que existen razones fundadas para estimar que el rechazo de cobertura al cual se contrae la presente reclamación posee legitimidad, por lo que resuelve:**

Declarar **INFUNDADA** la reclamación interpuesta por doña **...................** contra **................... Seguros**, quedando a salvo su derecho de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 08 de abril de 2019

Rolando Eyzaguirre Maccan

Vocal