**RESOLUCIÓN N° 052/19**

**Vistos:**

Que, con fecha 13 de febrero de 2019, ampliada mediante comunicación de fecha 25 de febrero de 2019, don ....................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ....................... COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (.......................) otorgue cobertura de seguro por el siniestro que afectó a su bicicleta en su domicilio conforme a la Póliza Seguro de Hogar 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.html);

Que, conforme al Reglamento de la DEFASEG, atendiendo a la cuantía de la reclamación cuando 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 de la vocal que suscribe;

Que, habiéndose corrido traslado el 28 de febrero de 2019 de la respectiva reclamación, la aseguradora presentó sus descargos el 04 de marzo de 2019;

Que, el 08 de abril de 2019 se realizó la audiencia de vista con la concurrencia de ambas partes, las que sustentaron su respectiva posición, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que el reclamante sustenta su reclamo resumidamente en lo siguiente: a) En el mes de julio del año 2018 contrató el seguro Hogar con Robo, que aseguraba su predio, incluido el contenido; b) el 28 de enero fue víctima del robo de su bicicleta marca Trek año 29 modelo Marlin 7 semi profesional; c) la persona que la robó fracturó la cadena y el cerrojo que ponía a buen recaudo su bicicleta; d) considera que dicha forma de apropiación se encuentra dentro de los alcances de su póliza que señala que el robo se da cuando se dan hechos violentos contra las ventanas, chapas, cerrojos o candados; en este caso la violencia fue contra la cadena y el seguro que sujetaban su bicicleta, de lo cual han quedado huellas; e) ....................... considera que no hay pruebas visibles o convincentes de la introducción del delincuente a su cochera, y por ello rechazan el siniestro, de lo cual discrepa; f) considera que las cláusulas son engañosas que desde pues se está ante un robo por el simple que han usado violencia, y no se trata de una desaparición, pues así también lo considera la denuncia policial; g) siendo un cliente de tantos años en las diferentes modalidades esta situación le produce malestar por el mal trato que le están dado; h) refiere que el costo real de la bicicleta y accesorios es de S/.3,160 según proforma que adjunta y es ese el monto de su reclamo.

Que por su parte la aseguradora expresó en sus descargos lo siguiente: a) La compañía rechazó la cobertura por constituir una modalidad de apropiación o apoderamiento cometido utilizando una modalidad que no está comprendida en la definición de Robo que establece la póliza; b) con el fin de brindar una segunda opinión designaron a los señores ....................... Ajustadores de Seguros, quienes confirman que la apropiación de la bicicleta fue realizada sin indicios de una entrada violenta al domicilio del asegurado, por lo que reafirman su posición de rechazo justificado; b) citan doctrina sobre la delimitación del riesgo, que resalta que esta puede ser positiva o negativa, positiva cuando se indican situaciones cubiertas por el contrato, y negativa cuando se enumera situaciones que se excluyen de dicha cobertura; c) en este caso la póliza define el robo como la introducción del delincuente siempre y cuando queden huellas o pruebas visibles de “fractura”, entre otras circunstancias, y define a la fractura como *“hechos violentos contra las ventanas o puertas -incluyendo chapas, cerrojos o candados- y/o contra las paredes, techos y/o pisos del predio asegurado.”*; d) el asegurado considera que al haberse vulnerado la cadena y el seguro de la bicicleta se habría cumplido lo antes establecido; sin embargo el supuesto no se habría cumplido toda vez que no hubo hecho violenta alguno “para acceder al domicilio del asegurado”; esta consideración ha sido respaldada por el informe del ajustador que adjuntan pues de la visita realizada no se muestran huellas o marcas que brinden certeza que hubo una entrada forzada al edificio donde se ubica el inmueble del asegurado, siendo que la cadena de la bicicleta no constituye una parte de acceso al inmueble; e) consideran que han rechazado justificadamente el reclamo y solicitan que su reclamo sea declarado infundado.

Que, con fecha 05 de abril de 2019 el reclamante presentó un escrito adicional, del cual se corrió traslado a la aseguradora en la audiencia de vista; que dicho escrito fue complementado con documentación entregada en la audiencia de vista comprometiéndose a presentar mayor documentación vinculada a los nuevos hechos expuestos en dicho escrito y en la audiencia de vista, los cuales se resumen a continuación: a) que sí hubo violencia contra las cerraduras de lo cual se percataron luego del siniestro, y por ello realizaron el cambio de chapa, llaves e instalación de chapa adicional, instalaron cámaras de seguridad (circuito cerrado), inversión que suma más de lo que cuesta la bicicleta, lo cual no resultaría lógico dado que se trata de un robo a su propiedad; presentando en la audiencia de vista el comprobante de pago respectivo.

Que, con fecha 10 de abril de 2019 el reclamante presentó una comunicación a través de la cual adjunta el comprobante de pago por el cambio de chapas, una impresión de los mensajes de whatsapp sostenidos el 18 de febrero de 2019 entre los vecinos de su edificio informando el cambio de chapa (luego del robo en la cochera del edificio), y una impresión del correo electrónico de fecha 18 de febrero de 2019 informándose del cambio de chapa de la puerta principal de ingreso al edificio. Qué habiéndose el 11 de abril de 2019, corrido traslado de dicho escrito a la aseguradora, esta hasta la fecha no se ha pronunciado al respecto.

**Considerando:**

**Primero:** Conforme a su Reglamento, la DEFASEG 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, respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros; 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, la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos, salvo disposición legal diferente.

**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, comunicado por la aseguradora, consistente en que el siniestro no estaría cubierto por cuanto el ingreso al domicilio del asegurado se produjo sin violencia, en tanto solo se violentó el candado de la bicicleta, es legítimo o no.

**Sétimo:** Conforme se señala en la carta de rechazo que obra en el expediente, la aseguradora rechazó la cobertura de seguro por cuanto consideró que la modalidad de apropiación utilizada para hurtar la bicicleta, se encuentra excluida de la cobertura por no estar comprendida dentro de la definición de robo que establece la póliza tal como se señala en el artículo 5° y 21° del Condicionado de la Póliza.

Luego de revisada la Póliza que obra en el expediente, se constata que efectivamente, esta define al Robo, entre otros supuestos, como a la introducción del delincuente al predio asegurado siempre y cuando queden huellas o pruebas visibles y convincentes de:

*“1.* ***Arrebato:*** *Quitar, con violencia y/o fuerza, bienes que están en manos o en propiedad del ASEGURADO o sus familiares o Trabajadores del Hogar.*

*2.* ***Asalto:*** *Uso de la violencia o amenazas de violencia personal o intimidación, en presencia de, y ejercido directamente contra el, ASEGURADO, sus familiares, dependientes o trabajadores del hogar.*

*3.* ***Circunstancial:*** *Sustracción de bienes que están en manos o en poder del ASEGURADO o familiares o trabajadores del hogar, perpetrados aprovechando su imposibilidad de defensa a causa de muerte repentina, desmayo o accidente.*

*4.* ***Escalamiento:*** *Ingreso al predio asegurado utilizando una vía distinta a las puertas de ingreso al inmueble.*

*5.* ***Fractura:*** *Hechos violentos contra las ventanas o puertas – incluyendo sus chapas, cerrojos o candados- y/o contra las paredes, techos y/o pisos del precio asegurado.*

*6.* ***Introducción Furtiva:*** *Ingreso subrepticio y sin violencia al predio asegurado con la finalidad de ocultarse dentro del inmueble y cometer la apropiación posteriormente. Para que constituya Introducción Furtiva, la salida del predio asegurado deberá haberse hecho empleando medios violentos.*

*7.* ***Uso de Ganzúas u otros instrumentos*** *no destinados normalmente a abrir puertas para abrir las cerraduras de las puertas de ingreso al inmueble.*

*8.* ***Uso de llaves del predio****, solo si el delincuente las hubiera obtenido mediante el uso de la violencia directamente contra la persona que, con la debida autorización del ASEGURADO, tiene en su poder las llaves.”*  (artículo 21.32, página 52 de la Póliza).

De acuerdo a lo expuesto, es necesario que la violencia hubiera sido utilizada para ingresar al inmueble asegurado, por lo que la sola rotura de la cadena (es decir la violencia utilizada contra uno de los objetos ubicados en el inmueble) no constituye una evidencia de violencia utilizada “para ingresar al inmueble”, supuesto requerido por la póliza para que se configure un robo y por lo tanto se active la cobertura de seguro.

Ahora bien, el reclamante invocó en la audiencia de vista que sí se violentó la chapa de ingreso al edificio, y que esto no fue advertido por el ajustador por cuanto dicha inspección fue realizada con posterioridad al cambio de la chapa del inmueble.

Sobre el particular, en la audiencia de vista no solo se exhibió el original del comprobante de pago que acredita el cambio de chapa, comprobante de fecha 18 de febrero de 2019, sino que además se han presentado impresiones de las comunicaciones cursadas entre los vecinos del edificio en el mes de febrero de 2019 que evidencian que dicho cambio de chapa de ingreso al edificio, se produjo en dicha fecha, los cuales generan convicción en este colegiado respecto a que efectivamente, el cambio de chapa fue realizado luego del siniestro y antes de la visita del ajustador.

Por su parte, ....................... no se ha pronunciado al respecto, pese a que tomó conocimiento de este hecho en la misma audiencia de vista y luego posteriormente a través del escrito de fecha 10 de abril de 2019, del cual se corrió oportuno traslado a la aseguradora, no habiendo existido una contradicción de la aseguradora sobre este extremo.

Teniendo en cuenta las nuevas pruebas presentadas por el reclamante, se aprecia que finalmente sí habría habido violencia contra la chapa de ingreso al edificio, la cual tuvo que ser cambiada, lo que motivó que no sólo se robaran la bicicleta del reclamante sino también otros objetos de terceros, estando ante “robos en simultáneo” tal como fue consignado en el formato de inspección emitido por la aseguradora en el momento en que se verificó el siniestro.

**Atendiendo a lo expresado, este órgano resolutivo unipersonal concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento, por lo que RESUELVE:**

**Resuelve:**

Declarar **FUNDADA** la reclamación interpuesta por don ....................... contra ....................... SEGUROS, por lo que debe otorgarse cobertura por el robo de la bicicleta, conforme a la Póliza Seguro Hogar los daños ocasionados en el guardafango posterior derecho, conforme a la Póliza Seguro de Hogar N° ........................

Lima, 22 de abril de 2019

María Eugenia Valdez Fernández Baca

Presidente